

iniciar

Abra no aplicativo



Seguir

426 mil seguidores



Você ainda tem **1** história gratuita exclusiva para membros este mês.

[Inscreva-se no Medium e ganhe um extra](#)

## Pesquisa atômica na Comissão Europeia - um estudo de caso UX



Pedro Almeida · 16 de setembro de 2019 · 6 min de leitura ★

Este artigo explora o processo seguido pela equipe da Deloitte / Wingman para responder aos desafios de conduzir pesquisas em design em uma organização global.



Créditos das fotos para REUTERS / Yves Herman

No início deste ano, eu e a equipe da Deloitte / Wingman iniciamos um projeto de pesquisa na Comissão Europeia, com o objetivo de criar um **novo modelo** de **segmentação** de dispositivos de TI para todos os funcionários.

Em princípio, nosso objetivo era simples:

Encontre uma maneira de alocar os dispositivos certos para os funcionários certos, de forma eficiente e adequada.

Para atingir esse objetivo, precisamos identificar os dispositivos exatos de que os funcionários precisam para realizar seu trabalho da maneira ideal.

É claro que, em uma organização com **cerca de 55.000 funcionários** em **28 estados-membros**, não poderíamos simplesmente perguntar a cada funcionário quais dispositivos eles usaram com mais ou menos frequência.

Ao mesmo tempo, precisávamos mais do que apenas os dispositivos que os funcionários usavam ou não.

Sabíamos, por meio das entrevistas iniciais, que havia outros fatores envolvidos, como o tipo de trabalho que os funcionários realizavam ou sua posição na organização.

Isso significava que precisávamos identificar quais outras variáveis estavam influenciando as necessidades desses dispositivos. Precisávamos complementar nossa abordagem com algum tipo de **visão qualitativa**.

Para dar sentido a essa complexidade, criamos um sistema que nos permitiu definir claramente nossas hipóteses e testá-las com dados reais.

Isso culminou em uma estratégia de pesquisa baseada em duas referências principais:

- **Atomic UX Research de Daniel Pidcock**
- **Diamante duplo renovado de Dan Nessler**

## Atomic UX Research

Este paradigma recente toma emprestado do framework do Atomic Design e é definido por Daniel como “o ato de quebrar o conhecimento UX em suas partes constituintes”.





Este modelo divide as informações em quatro camadas:

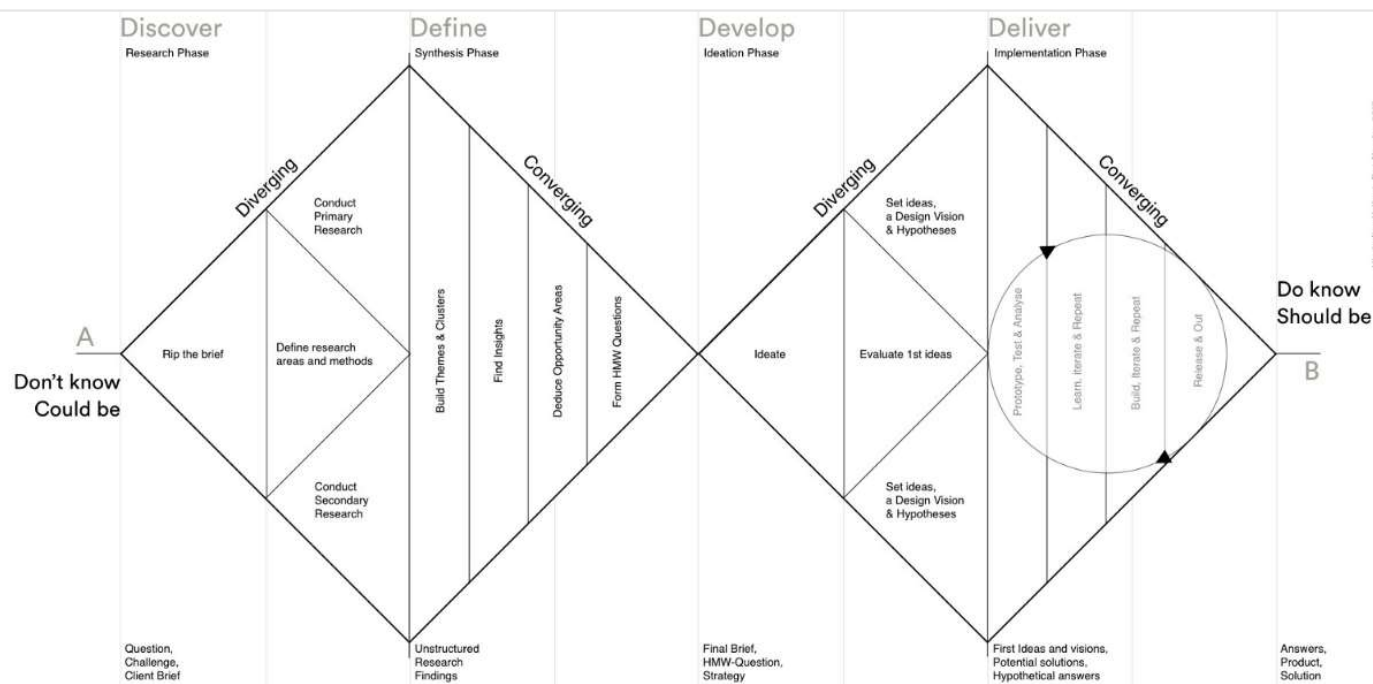
1. **Experimentos** são tipos de atividades de pesquisa conduzidas. Estes podem ser qualquer um dos métodos de pesquisa que você conhece (por exemplo, pesquisas, estudos diários, testes de usabilidade, etc.)
2. **Fatos** são observações objetivas coletadas durante a pesquisa, desprovidas de preconceitos e suposições veladas.
3. **Os insights**, por outro lado, são as interpretações feitas pelos pesquisadores sobre os fatos que encontraram.
4. Finalmente, **as conclusões** são as ações que os pesquisadores sugerem que devam ser tomadas com base na linha de raciocínio acima.

O benefício mais importante desta perspectiva é que “**Atomic UX Research força o pensamento baseado em evidências**” onde todas as diferentes etapas do processo estão interconectadas.

Essa abordagem passo a passo permitiu uma linha sólida de raciocínio para enquadrar nossos **resultados**.

## Diamante duplo renovado

Para complementar esta estrutura, a Revamped Double Diamond contextualizou as **atividades** de cada fase do nosso projeto.



Se formos além das várias iterações do processo de design thinking, o denominador comum é basicamente o mesmo.

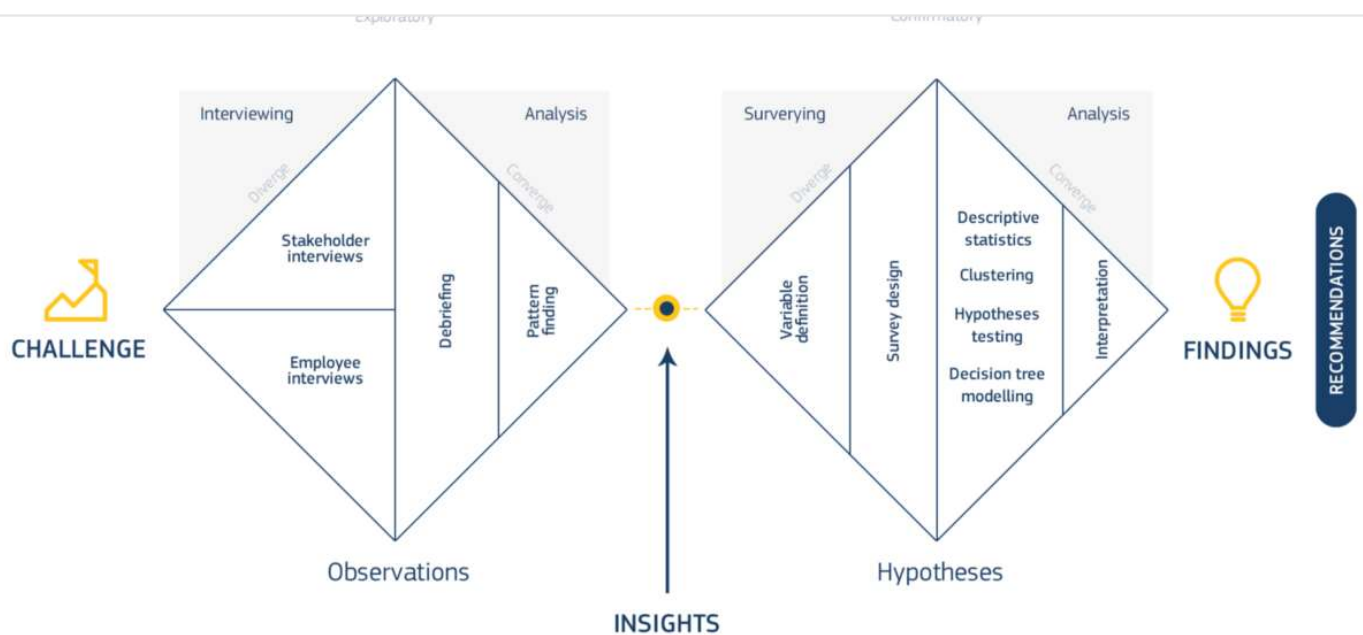
O pensamento de design detalha um processo pelo qual você encontra respostas para perguntas ou desafios que você tem, passando por várias fases de pensamento convergente versus divergente em direção a graus mais elevados de certeza.

Essa iteração em particular é útil porque examina o processo de design thinking por meio de **lentes** mais **pragmáticas**. Mostra-nos as atividades e resultados de cada fase sem a imprecisão dos conceitos originais.

## Misturando tudo: Nossa metodologia de pesquisa

De cara, essas duas estruturas têm muito em comum. Eles nos ajudam a **gerenciar a complexidade** e a **incerteza**.

Portanto, mesclamos os dois em uma única estrutura que atende às nossas necessidades.



## Fase qualitativa

Conforme mencionado anteriormente, a primeira fase do projeto foi **exploratória** e baseada em **entrevistas em profundidade**. Queríamos saber exatamente em quais questões deveríamos nos concentrar durante a fase quantitativa.

Das **28 entrevistas** realizadas, extraímos **126 observações** e **65 percepções**.

Como em Atomic UX Research, definimos **observações** como descrições objetivas de comportamentos ou do contexto circundante nas palavras do pesquisador ou participante.

“Solicitei um fone de ouvido porque precisava de um para realizar meu trabalho com eficiência”

Da mesma forma, os **insights** são construídos a partir de observações e pertencem às interpretações do comportamento observado e / ou processos organizacionais relatados durante as entrevistas.

Alguns funcionários solicitam novos dispositivos que não receberam.





quantitativa com uma amostra representativa da população-alvo.

Para projetar esta pesquisa, traduzimos os **insights** mais **relevantes em hipóteses testáveis**.

Uma **hipótese** é uma proposição que queremos validar por meio de dados quantitativos. Por exemplo, vários insights nos levam a acreditar que:

Os funcionários solicitam dispositivos diferentes por motivos diferentes.

Ao formular essas hipóteses, criamos uma imagem clara do que pretendemos explicar e evitamos nos afogar em muitos dados.

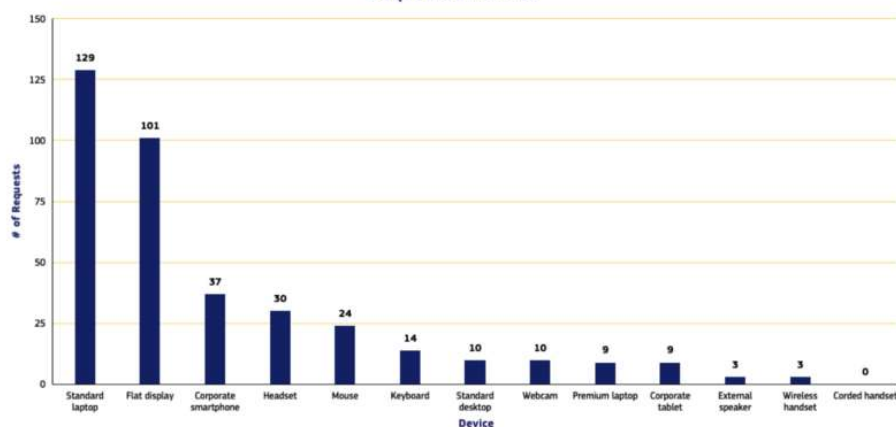
No total, chegamos a **33 hipóteses** que foram testadas ao longo de **920 respostas da pesquisa**.

Na pesquisa, reunimos **47 resultados** que serviram de base para nossas conclusões finais.

Um **achado**, no nosso caso, foi composto por um título e um auxílio visual (por exemplo, um gráfico de pizza, uma tabela ou um histograma) seguido de uma interpretação dos resultados.



Requested Devices

**Interpretation:**

A lot of employees request **Keyboards, Mouses** and **Laptops**. This is a good indicative that maybe these devices should be present in the default package to be allocated to employees.

However, this also tells us that there may be other reasons for the **high number of requests** like, for example, a **general malfunction** of a particular piece of equipment or an **incompatibility** of a given model with specific software used.

In any case, this finding indicates that further research should be conducted to know more about the issue in questions.

## Envolvendo tudo junto

No final, todos os resultados convergiram em **17 recomendações** que compunham o nosso plano de ação para a atribuição de dispositivos de TI na Comissão Europeia.

## Inclua um fone de ouvido como parte do pacote padrão de dispositivos de TI.

A entrega final foi estruturada em torno de um Wiki e um Airtable funcionando como um sistema de pesquisa, com todo o conhecimento gerado ao longo do projeto. Este repositório pode ser consultado abaixo (o conteúdo real foi tornado genérico por razões de confidencialidade).

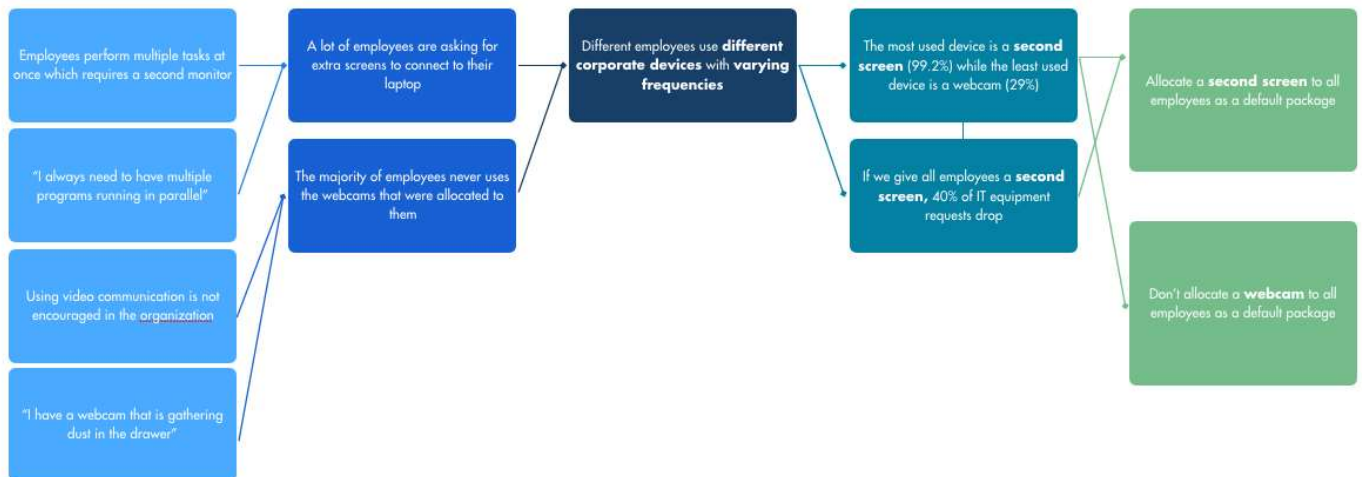
### Comissão Europeia / Pesquisa Atômica - Airtable

Explore a base "Comissão Europeia / Pesquisa Atômica" no Airtable.

[airtable.com](https://airtable.com)

Ao projetar a entrega em torno dessas unidades atômicas, nosso processo de pensamento se torna **transparente** e **fácilmente digerível**.





Outra vantagem desse processo é que ele é **escalonável**. No próximo ano, quando iniciarmos a próxima fase do nosso projeto, podemos voltar, construir sobre o conhecimento criado e reiterar as hipóteses estabelecidas.

Esse processo pode ser aplicado em projetos de pesquisa, como na realização de estudos de usabilidade. Uma abordagem semelhante nos permitiu medir as métricas de tarefas e organizar sua interpretação, seguido por recomendações baseadas em evidências para melhorias de IU

## Pensamentos finais

Agora você pode dizer: Bem, essas são as etapas pelas quais a maioria dos projetos de pesquisa passa.

E isso é verdade! Mas, para muitas pessoas, fazer pesquisa ainda é uma caixa preta que ninguém entende totalmente.

Ter um processo claro permite que as partes interessadas compreendam e contribuam para a criação de um conhecimento sólido sobre o desafio em questão.

O objetivo é chegar a um ponto em que todos se sintam à vontade para questionar as premissas do projeto e confrontar seus próprios preconceitos. A pesquisa atômica é um grande passo nessa direção.

iniciar

Abra no aplicativo



*mas tão divertida:*

Paulo Ramos , Pedro Pinto , Nils McGrath , Charles Degroux , Marta Trindade , Leila Santinha , Carlos Costa e João Remondes

*Se você quiser saber mais sobre este projeto, sinta-se à vontade para entrar em contato por e- mail ou LinkedIn . Obrigado por ler!*

## Inscreva-se no The UX Collective Newsletter

Por UX Collective

Um boletim informativo semanal, sem anúncios, que ajuda os designers a se manterem atualizados, a serem produtivos e a pensarem de forma mais crítica sobre seu trabalho. [Dê uma olhada.](#)

Receba este boletim informativo

Pesquisa do usuário

Pesquisa de Design

Experiência do Funcionário

Estudo de caso

UX Research

CercaEscreverAjudaJurídico  
de

Obtenha o aplicativo Medium



---

iniciar

Abra no aplicativo

