

TUTORIAL

Como escrever um achado de pesquisa

Um **achado de pesquisa** (ou *insight*) não é apenas um dado isolado; é a revelação de uma tensão, de um comportamento ou de uma necessidade profunda que explica o *porquê* de um problema acontecer. Ele vai servir de base para orientar a sua solução.

Um **relatório de pesquisa** é um compilado de achados com seus respectivos dados de suporte e orientações ou sugestões para o desenvolvimento de soluções considerando esses achados.

PASSO 1: Antes de escrever os achados, precisamos encontrá-los a partir da análise da nossa pesquisa. Existem dois jeitos para fazer isso:

JEITO A:

- 1) Em uma sessão, escreva(m) tudo que você(s) aprendeu(ram) na pesquisa em papéis pequenos ou post-its (físicos ou digitais). É possível dedicar um momento/grupo de pessoas para processar um tipo de dado (ex.: dados quanti, informações de cada entrevista, análises de referência). É importante ter só uma informação por quadrado. O foco são os fatos: o comportamento, ação ou dado concreto que você observou na pesquisa.
- 2) Depois de todas as informações expostas, comece a organizá-las (por isso é importante elas estarem separadas e serem móveis) em grupos como:
 - tópicos comuns
 - padrões de comportamento
 - atritos vividos pelas pessoas
 - estágios de uma possível jornada de uso
 - tipos de usuários parecidos
- 3) Para cada grupo, tente sintetizar o aprendizado em uma frase. Ela é o achado de pesquisa.
- 4) Para cada achado de pesquisa (*insight*) escrito, tente escrever ou movimentar as informações que respondem por que ele é verdadeiro (os dados que dão suporte a ele).



JEITO B:

- 1) Se o tempo/número de pessoas for curto para organizar todos os dados, faça sozinho ou em grupo uma sessão onde escreva-se (uma informação por quadrado) tudo que foi aprendido durante a pesquisa.
- 2) Faça o exercício de perguntar pelo menos uma vez “por que isso acontece?” para cada uma das afirmações, e busque nos dados os fatos que dão suporte ao aprendizado.
- 3) Com vários grupos de informação formados, tente sintetizar o aprendizado em uma frase. Ela é o achado de pesquisa.

PASSO 2: Mas como então sintetizar em uma frase?

Um achado de pesquisa precisa ser uma perspectiva nova sobre uma informação, uma explicação, afirmação ou reflexão. Ele precisa ser claro o suficiente para ser entendido em uma ou no máximo duas frases. Ele também precisa orientar a solução.

Abaixo algumas sugestões para o formato da frase para você preencher:

_____ [pessoas, papéis, usuários] _____ [se comportam assim] _____ [nesse tipo de situação] **porque** _____ [objetivo, vontade, necessidade].

Quando isso _____ [ação, movimento, processo, resultado] **acontece, impacta** _____ [pessoas, papéis, usuários, espaços] **de forma** _____ [negativa/positiva], **gerando** _____ [descrição do impacto].

Mesmo que _____ [uma coisa] **seja verdadeira,** _____ [outra coisa] **também é, gerando** _____ [impacto].

_____ [ação, movimento, processo, resultado] **impede que** _____ [pessoas, servidores, usuários] _____ [ação, movimento, processo, resultado].