

05

## Fechando a Pesquisa

### Transcrição

Concluímos a nossa pesquisa, e agora precisamos analisar os resultados coletados. O objetivo da pesquisa no início era conhecer as empresas e pessoas que utilizam a plataforma B2B da MusicDot. Atingimos esse objetivo, pois conseguimos conhecer essas pessoas por meio das entrevistas que fizemos com os colaboradores internos da MusicDot - especificamente as equipes de vendas e sucesso do cliente.

A partir das entrevistas, geramos três personas (Ricardo, Carolina e Letícia) e uma proto-persona (uma gestora de empresa parceira que utiliza o sistema B2B da MusicDot). Também geramos um diagrama de apontamentos, no qual colocamos todas as informações, estas provindas das personas, separadas por sistemas. Isso facilitou a catalogação e visualização das informações.

Também tínhamos algumas hipóteses. A primeira delas era que as empresas de pequeno porte fazem mais solicitações de criação de relatórios não disponíveis atualmente na plataforma. Durante a entrevista com a Luciana, da equipe de sucesso do cliente, descobrimos que na realidade essa diferença não existe - ou seja, todas as empresas fazem solicitações de criação de relatórios não disponíveis na plataforma.

A segunda hipótese era que empresas de pequeno porte não utilizam a funcionalidade de subdivisão de equipes. Com o nosso diagrama, conseguimos observar que, dentro do sistema B2B da MusicDot, existe uma frustração em gerenciar times sem uma quantidade expressiva. Essa frustração não é do nosso gestor, mas sim da Letícia, da time de implementação da equipe de sucesso do cliente.

Assim, aprendemos que as empresas de pequeno porte gerenciam times mesmo sem terem uma quantidade significativa de pessoas neles. Por exemplo, existem situações em que o gestor cria uma ou várias equipes com somente uma pessoa. Ou seja, nossa segunda hipótese também não se confirma, e todas as empresas utilizam essa funcionalidade (mesmo sem necessidade).

O fato de nenhuma das nossas hipóteses se confirmar não é algo ruim. Afinal, estamos em busca de entender melhor a relação das empresas parceiras com a plataforma, e não somente de obter os resultados que esperávamos. Isso também significa que a nossa pesquisa não foi enviesada - afinal, nesse caso, simplesmente teríamos confirmado o que queríamos. Porém, devemos nos atentar que uma eventual confirmação das nossas hipóteses não implicaria que nossa pesquisa tivesse sido enviesada, mas poderíamos, nesse caso, fazer algumas verificações.

E agora, o que fazer com todos os materiais que coletamos ao longo do processo? A solicitação da pesquisa foi feita pelo líder da equipe de UX, e podemos passar esse material (ou somente as personas ou os diagramas de apontamento) para ele. Além disso, a equipe de desenvolvimento também pode estar muito interessada no diagrama, a partir do qual poderão analisar possíveis melhorias no sistema B2B da MusicDot.

Como já comentamos anteriormente, a equipe de sucesso do cliente também tem interesse nesses resultados, já que eles têm contato direto com os gestores das empresas parceiras e podem utilizar as personas e apontamentos no seu dia-a-dia, além de acompanharem as possíveis melhorias com a equipe de desenvolvimento.

A equipe de vendas, que participou da nossa pesquisa, tem um interesse indireto em saber quais serão as futuras melhorias tanto do sistema B2B quanto do sistema interno da MusicDot, lembrando que essa foi a equipe que mais fez apontamentos sobre o sistema interno. A equipe de marketing também pode utilizar informações da proto-persona para fazer algum tipo de campanha ou apresentação para as empresas.

Nós podemos e devemos utilizar os materiais acumulados para divulgar nossa pesquisa em todas as áreas da empresa.