

01

Diagrama

Transcrição

As personas que utilizamos foram criadas no Figma, uma ferramenta gratuita, mas qualquer outra ferramenta poderia ser utilizada. Dentre as informações que conseguimos recolher, temos as motivações, as frustrações, os desejos e as necessidades, além dos objetivos e traços de personalidade, experiência e familiaridade com tecnologia. Ainda são muitas informações, o que nos deixa em dúvida sobre o que deve ser priorizado buscando melhorias no nosso sistema. Além disso, tais informações estão misturadas: enquanto umas são voltadas ao sistema administrativo da MusicDot, outras se referem à plataforma B2B utilizada pelas empresas.

Pensando nisso, será que é mais interessante focarmos apenas nos problemas da proto-persona? Ou é melhor buscarmos também outros pontos a serem melhorados? Tal análise não é difícil somente para nós, mas também para a equipe de desenvolvimento. Uma alternativa para facilitar a visualização e separação de sistemas é criando um diagrama.

No nosso caso, na própria ferramenta do Figma, criamos um diagrama de apontamentos no qual dividiremos cada um dos itens elencados nas personas e proto-personas. Temos então duas áreas, uma para o sistema administrativo interno e outra para o B2B da MusicDot, nos permitindo enxergar com mais clareza como as informações se relacionam.

A área do sistema administrativo foi dividida conforme os tópicos que elencamos anteriormente: necessidades, desejos, problemas e frustrações. Já o B2B do MusicDot foi dividido com os mesmos tópicos, com a adição de "Interesses" e "Dificuldades". Assim, conseguiremos separar situações em que o gestor tem dificuldade com determinado processo, e não necessariamente um problema com alguma funcionalidade.

Separados os tópicos, adicionamos também as personas com suas respectivas cores (Ricardo em amarelo, Carol em azul, Letícia em verde e a proto-persona em cinza), funcionando como uma legenda para identificarmos a origem de cada tópico. Por último, adicionamos os tópicos em si, codificados pelas cores definidas. Analisando visualmente, na parte B2B da MusicDot quase todos os itens estão em cinza (da proto-persona), com a exceção de um único item em verde.

O restante dos itens coloridos está distribuído na área separada para o sistema administrativo. Nestes, se destacam os amarelos (da persona Ricardo), já que a equipe de vendas trabalha mais com esse sistema. Note que as informações dos itens em cinza nos foram passadas pela equipe de sucesso do cliente, mas as atribuímos à proto-persona pois quem sente no dia-a-dia as necessidades, problemas, frustrações, etc., são os gestores das empresas parceiras da MusicDot, e futuramente teremos que confirmar essas informações com as empresas. Somente "gerenciar times sem quantidade expressiva", incluído em frustrações, está atribuído à persona Letícia, pois quem sente é a equipe de sucesso do cliente.

O diagrama não precisa se manter da mesma forma para sempre, e pode evoluir a depender das informações que forem colhidas com outras pesquisas ou equipes.