

Conclusão

Transcrição

Parabéns, você concluiu o curso UX Research parte 1! Vamos relembrar os tópicos que estudamos?

Começando com uma apresentação da MusicDot, uma plataforma de cursos online de música e canto, semelhante à Alura. O foco do curso foi especificamente na plataforma B2B utilizada pelas empresas para gerenciar suas licenças. Como não conhecíamos o cotidiano das pessoas que utilizam esse sistema, decidimos realizar uma pesquisa para entender suas necessidades e frustrações.

Para definirmos o modelo da pesquisa, utilizamos algumas questões iniciais que norteariam nossos esforços. Também entendemos quais eram as nossas restrições - nesse caso, tempo e custo. Esse item foi muito relevante para definirmos quem participaria da pesquisa. Acabamos definindo que conversariamos somente com colaboradores internos da MusicDot, mas que têm contato com as empresas parceiras em seu cotidiano.

Nesse ponto, decidimos realizar as atividades de pesquisa com as equipes de vendas e de sucesso do cliente. Definimos algumas hipóteses que poderiam ser confirmadas ou não pelos nossos resultados, e planejamos dar andamento da maneira mais neutra possível, sem enviesar a pesquisa.

Definimos que utilizaríamos uma abordagem informal, garantindo que todas as informações seriam registradas. Assim, caso fosse necessário no futuro, qualquer pessoa poderia ter acesso a elas. Também definimos que utilizaríamos como método as entrevistas, que nos permitiriam obter informações mais qualitativas e em detalhes.

Antes de começarmos as entrevistas, analisamos os desafios e riscos que poderiam surgir nesse processo, de modo a garantirmos a minimização de algum possível problema. Então, apresentei o processo que utilizo na criação das perguntas, além de dar dicas de como conduzir a entrevista, garantindo que o interlocutor esteja confortável e passe as informações mais facilmente.

Depois disso, compartilhamos algumas entrevistas (com uma pessoa de cada equipe) e a transcrição das informações coletadas, e analisamos as melhores maneiras de apresentar essas informações que não fossem um texto muito longo. Uma delas é a criação de personas - no caso, três: Ricardo, Carolina e Letícia, criadas a partir dos dados coletados nas entrevistas. Essas informações também foram apresentadas em um diagrama de apontamentos, que nos permitiu organizar visualmente os pontos mais importantes da pesquisa.

Esperamos que você tenha gostado do curso! Ao final, não esqueça de deixar sua avaliação, que é muito importante para melhorarmos os conteúdos e a plataforma da Alura. Bons estudos e até a próxima!