

Hipóteses

Transcrição

Agora que já trabalhamos as restrições da nossa pesquisa, será que já podemos conversar com as pessoas? Na verdade, ainda não. Precisamos definir algumas hipóteses/suposições para realizarmos a nossa pesquisa. Devemos nos lembrar que o objetivo é respondermos algumas dúvidas em relação à utilização da plataforma B2B da MusicDot, entendendo se as ideias que temos sobre ela são verdadeiras ou não.

Nesse momento, temos como hipótese que a plataforma B2B possui alguns problemas de uso que podem ser melhorados com as informações obtidas na pesquisa. Quando formos levar as dúvidas e questões para os entrevistados, devemos ter um certo cuidado. Por exemplo, não devemos fazer perguntas do tipo "qual é o problema neste relatório?", pois estaremos indicando que tal relatório, na nossa concepção, tem um problema e queremos saber qual é. Em pesquisa, chamamos isso de "viés de confirmação".

Na realidade, gostaríamos de saber, por exemplo, se existe mesmo um problema, se ele é grave ou não e como ele afeta o usuário. Portanto, não devemos seguir com viés. Ainda que a plataforma possua erros e pontos a serem melhorados, não devemos levar a pesquisa apenas por esse caminho, mas também descobrir quais são os pontos positivos ou interessantes. Para isso, tentaremos levar a pesquisa da maneira mais neutra possível, obtendo tanto resultados negativos quanto positivos, e tais resultados só serão conseguidos ao final do processo.

Para obtermos as hipóteses, devemos realizar perguntas para nós mesmo ou para a equipe. Um conselho é perguntar para quem fez a solicitação da pesquisa, pois isso nos ajudará a direcioná-la de modo a alcançar os resultados desejados. Por exemplo, se a equipe de marketing quiser confirmar o público alvo do produto, eles devem ter uma hipótese de qual é esse público alvo, como pequenas empresas com um determinado número de funcionários, entre outras características que podem ser confirmadas com a pesquisa. No nosso caso, foi o líder do time de UX que fez a solicitação, e já discutimos algumas ideias de hipóteses.

Na MusicDot, trabalhamos com diferentes perfis e tamanhos de empresas - desde empresas menores até algumas com uma média de 150 funcionários (o que não é uma quantidade tão grande). Pensando no cenário das grandes empresas, imaginamos que, por exemplo na área de RH, nem todos os funcionários atuem exatamente nas mesmas funções, mas sim que cada um ou alguns deles trabalhem em particularidades - alguém (ou um time) trabalha com treinamentos, ou com planos de carreira, e assim por diante. Já em empresas menores, que não possuem tantos colaboradores para dar conta de todas as atividades, um pequeno grupo de pessoas é responsável por mais de uma função.

Quando empresas maiores precisam gerar relatórios e mostrar as informações dos colaboradores dentro da plataforma do MusicDot, elas conseguem extrair esses dados com mais facilidade, e podem até mesmo ter alguém responsável por isso. Já empresas menores dificilmente terão um colaborador dedicado somente a gerar tais relatórios, mas também precisam demonstrar que vale a pena investir nesse produto. Pensando nisso, chegamos à hipótese de que empresas de pequeno porte fazem mais solicitações de criação de relatórios não disponíveis na plataforma.

Em empresas grandes, é comum que as equipes tenham subdivisões, como no nosso exemplo dos times de RH. Em empresas menores, não faz sentido dividir um grupo que já é pequeno. Pensando nisso, chegamos à hipótese de que empresas de pequeno porte não utilizam a funcionalidade de divisão de equipes da plataforma B2B da MusicDot.

São essas as hipóteses que queremos confirmar na nossa pesquisa:

- Empresas de pequeno porte fazem mais solicitações de criação de relatórios que não são disponibilizados na plataforma

- Empresas de pequeno porte não utilizam a funcionalidade de subdividir as equipes

Tendo formulado essas hipóteses, daremos andamento à nossa pesquisa.