

Case de estudo LiveTicket

Jean Lucca Bueno



O Produto:

Conectando Fãs aos palcos, o LiveTicket é um aplicativo que tem como objetivo trazer a melhor experiência para quem deseja comprar ingressos para assistir seus cantores e bandas preferidos.



Duração do Projeto:

Junho 2023 até Setembro 2023



Overview do Projeto



O Problema:

Atualmente, muitas pessoas enfrentam desafios ao tentar comprar ingressos para shows de seus artistas favoritos, como:

- Processo de compra complexos
- Risco de ingressos falsos
- dificuldade de descobertas, como, datas, locais e horários.



O objetivo:

O aplicativo de venda de ingressos para shows surge como uma solução para esses problemas, proporcionando uma experiência unificada e conveniente, trazendo:

- Compra intuitiva
- Autenticidade garantida
- Emissão de informações de forma simplificada

Overview do Projeto



Minha função:

UX Designer projetando um aplicativo desde a concepção até a entrega.



Responsabilidades:

Pesquisa de usuário, criação de wireframes, prototipagem.

Entendendo o usuário

- User research
- Personas
- Declaração de problemas
- Mapa de jornada do usuário

User research: Resumo



Após conduzir entrevistas para entender possíveis usuários para o projeto que estou criando, realizei pesquisas para identificar grupos de usuários que confirmaram algumas suposições sobre como poderiam utilizar um aplicativo de compra de ingressos para shows.

O primeiro grupo é composto por Fãs de música ativos, que gostam de ficar por dentro dos últimos lançamentos de suas bandas e artistas preferidos. São motivados a buscar um aplicativo que facilite a compra de ingressos e também que indique artistas desde os menos conhecidos até os mais populares.

Já o segundo grupo é formado por pessoas que trabalham com música ou utilizam dela para alguma finalidade educativa ou artística. Esse grupo tem como motivação poder filtrar seus gêneros musicais preferidos para poder ir aos shows que mais lhes agradam e também saber de informações como turnês e lançamentos.

User research: pontos de dor

1

Ponto de dor

Muitos usuários enfrentam dificuldade em descobrir shows que correspondam aos seus gostos musicais ou interesses.

2

Ponto de dor

Processo de compra complexos com muitas etapas

3

Ponto de dor

Altos riscos de ingressos falsos ou revendidos a preços muito elevados

4

Ponto de dor

Problemas para acessar os ingressos após a compra, por não serem entregues de forma clara e acessível

Persona: Laura Santos

Declaração do Problema:

Precisa de um aplicativo acessível
e de navegação simples



Nome: Laura Santos

Idade: 32

Educação: Pós graduação em administração de empresas

Localidade: Rio de Janeiro, Brasil

Família: Casada, com um filho de 6 anos

Ocupação: Gerente de Recursos Humanos

“A mãe conectada que procura shows para curtir com a família, sem estresse.”

Objetivos

- Encontrar shows que possa curtir com toda a família
- Um app de compras simplificado, onde consiga navegar com mais facilidade
- Deseja um app que forneça ingressos digitais de fácil acesso para evitar problemas

Frustrações

- Dificuldade em encontrar shows nos horários dela e de sua família.
- Ela acha que comprar ingressos para a família toda pode ser complicado.
- Já passou pela dificuldade de acessar um ingresso na hora do evento.

Laura Santos com 35 anos, é gerente de RH no Rio de Janeiro, e mais de um filho de 6 anos. Ela e sua família adoram shows, e tem como hobby tocar alguns instrumentos, e gosta sempre de frequentar ambientes que tenham envolvimento com a música. Ela procura um aplicativo que liste shows familiares, facilite a compra de ingressos digitais para toda a família e sejam de fácil acesso. Sua maior frustração é não poder compartilhar essa experiências com seus familiares.

Persona: André Oliveira

Declaração do Problema:

Necessita de um app de compra rápida e fácil, que tenha autenticidade na compra



Nome: André Oliveira

Idade: 26
Educação: Graduação em Marketing
Localidade: São Paulo, Brasil
Família: Solteiro, mora com dois amigos
Ocupação: Analista de marketing

“Um explorador musical, em busca de novas experiências”

Objetivos

- Encontrar um app que facilite a busca por shows de diferentes gêneros.
- Quer uma plataforma intuitiva e rápida para comprar ingressos com alguns cliques
- Deseja um app que garanta a autenticidade dos ingressos e informações do evento

Frustrações

- Dificuldade em encontrar shows que combinem com seus gostos variados.
- Ele acha o processo de compra demorado e complexo
- Teve uma má experiência com revendedores não confiáveis

André, com 28 anos, é analista de marketing em São Paulo. Ele é apaixonado por música e frequentemente vai a shows de diversos gêneros. Sua maior frustração é encontrar shows que correspondam ao seus gostos variados. Ele busca um aplicativo que facilite a descoberta de eventos, que simplifique o processo de compra de ingressos e ofereça garantia e autenticidade.

Mapa de Jornada do Usuário

O mapeamento da jornada do usuário de Laura revela como seria útil para os usuários terem acesso a um aplicativo que tivesse categorias de shows, fosse de fácil navegação e processo de compra simples

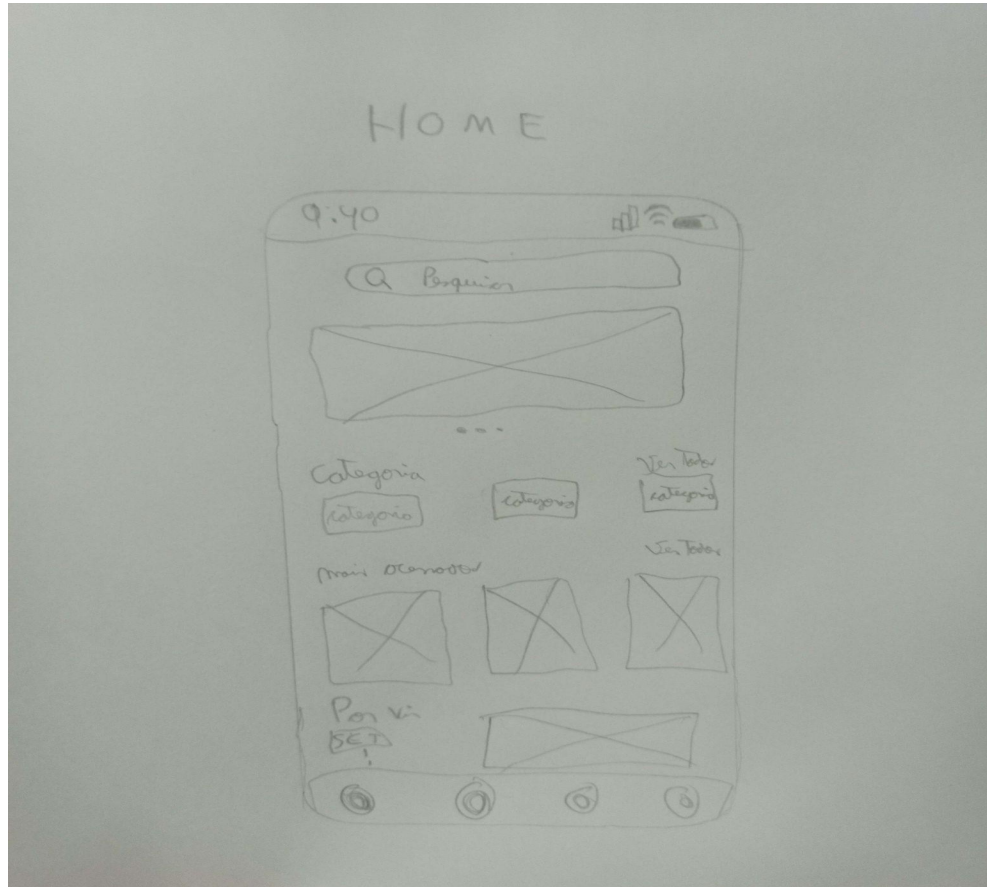
Personas: Laura e André

Objetivo: Comprar ingressos para shows de forma rápida, fácil e segura.

Ações	Pensar na banda e nas possíveis datas que deseja ir	Procure a banda no catálogo	Escolha o dia do show	Fazer o pagamento do ingresso e aguardar receber em sua conta	Ir ao show e mostrar o ingresso comprado
Lista de tarefas	Tarefas A. Fazer login no aplicativo B. Ver se os shows já estão disponíveis	Tarefas A. Abrir o catálogo online B. Pesquisar pelo nome da banda ou artista	Tarefas A. Clicar no item que deseja B. Verificar as datas e horários C. Verificar as informações sobre o evento	Tarefas A. Adicionar o ingresso ao carrinho e colocar os dados do pagamento B. Finalizar a compra C. Aguardar que o ingresso esteja em sua conta para ser utilizado	Tarefas A. Ir até o local B. Mostrar o ingresso pelo aplicativo ou em PDF C. Curtir o show!
Sentimentos	Emoções do usuário - Ansiedade de saber se o show estará disponível	Emoções do usuário - Curiosidade sobre o catálogo	Emoções do usuário - Curiosidade para verificar as datas e horários - Surpresa dúvida sobre qual dia escolher	Emoções do usuário - Alegria de poder escolher o ingresso que queria - Ansiedade de ir até o local	Emoções do usuário - Felicidade por ter conseguido ir ao show - Satisfeito pela experiência de compra e pelo espetáculo.
Melhorias	Área a melhorar - Mais de uma opção de login	Área a melhorar - Incluir imagens - Filtro de busca - Atalho de acessibilidade	Área a melhorar - Uma página contendo todas as informações do item	Área a melhorar - Mostrar todas as informações do ingresso após a compra	Área a melhorar - área de avaliação da compra

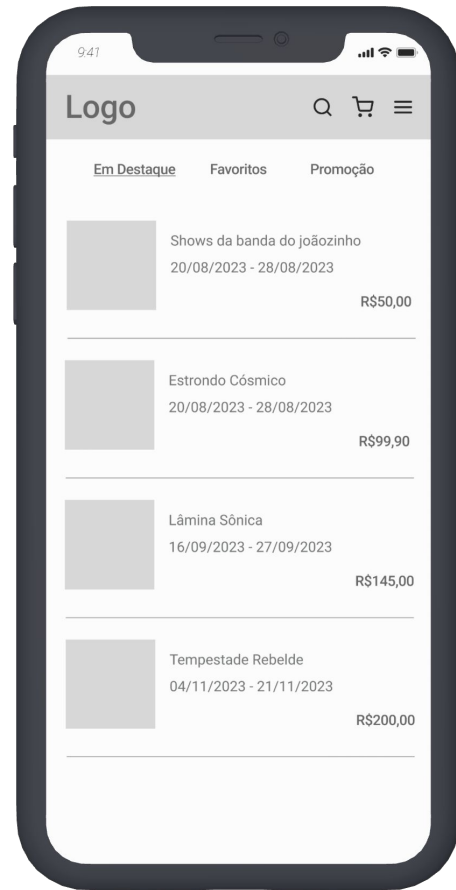
Wireframe no Papel

Durante a criação do Wireframe de papel, consegui expressar algumas ideias e esboços para a criação do projeto.



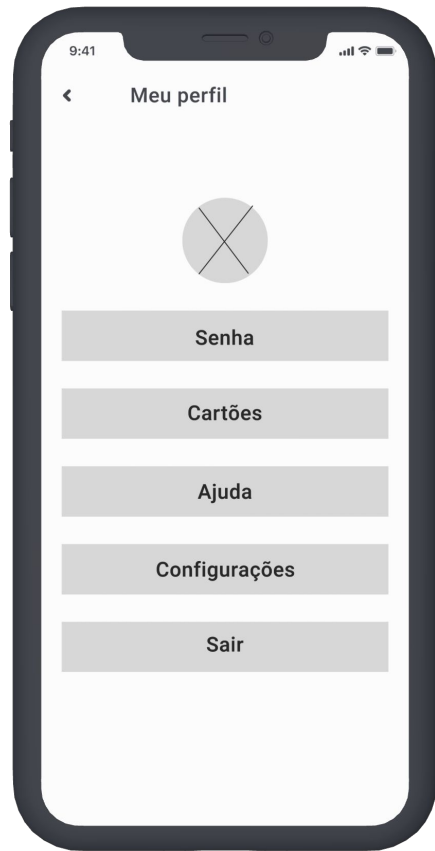
Digital wireframes

Após os wireframes de papel, segui com os wireframes digitais, feitos na plataforma Figma, fazendo primeiramente a home app, trazendo algumas funções como pesquisa e algumas opções de catálogo.



Digital wireframes

E temos a opção também de Perfil, onde o usuário pode definir suas configurações e organizar suas preferências

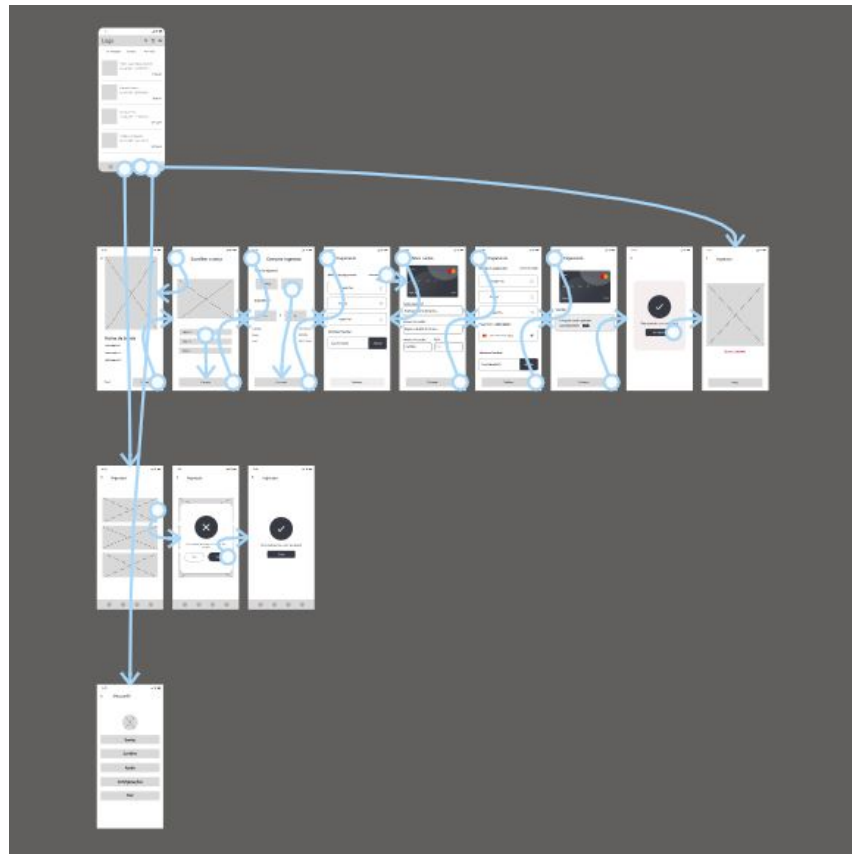


Protótipo Low-fidelity

Unindo todos os Wireframes, consegui criar um protótipo de baixa fidelidade. O Fluxo de usuário primário que foi seguido, foi o processo de compra de um ingresso para um show, e abrir as seções de favoritos e de perfil.

Link de visualização:

<https://www.figma.com/file/QcCEgClSPq5EQInk02SKv/LiveTicket?type=design&node-id=1%3A549&mode=design&t=KUFbyDNvu0IKpgCO-1>



Estudo de usabilidade: Descobertas

Os estudos de usabilidade foram divididos em duas etapas, sendo elas, uma com um protótipo de baixa fidelidade com o objetivo de projetar os Wireframes que serão usados como base do projeto. E o de Alta fidelidade, que serão refinados para a versão final do produto.

Resultados da primeira etapa

- 1 Os usuários buscam um catálogo
- 2 Uma maneira fácil e rápida de comprar seus ingressos
- 3 E uma boa opção para abrir o ingresso na hora do show

Resultados da segunda etapa

- 1 Processo simplificado de pagamento
- 2 Opção de escolher seus shows e eventos favoritos
- 3 Facilidade para navegar e utilizar o ingresso

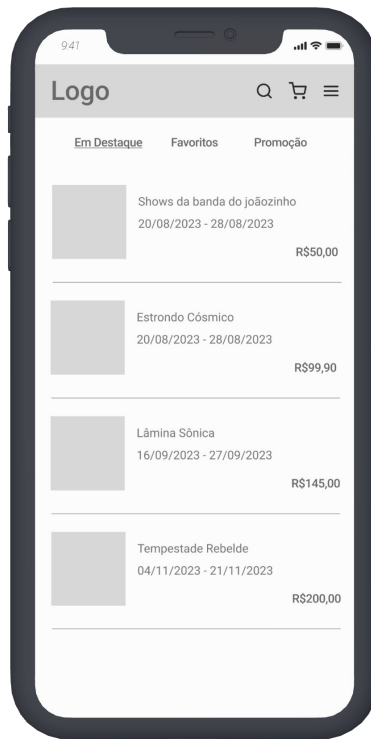
Refining the design

- Mockups
- High-fidelity prototype
- Accessibility

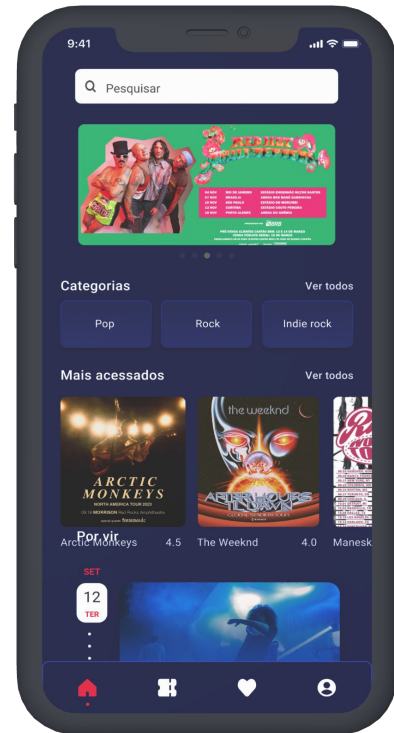
Mockups

Após os estudos de usabilidade, foi possível refinar a forma com que o catálogo foi distribuído e adicionar novas funcionalidades, como uma timeline e um slide para ver outros eventos em destaque.

Antes do estudo de usabilidade



Depois do estudo de usabilidade



Mockups

Depois de mais uma rodada de estudos de usabilidade, notei que os usuários acharam mais fácil verificar a seção sobre a banda ou evento de forma com que exibisse todas as informações em apenas uma tela

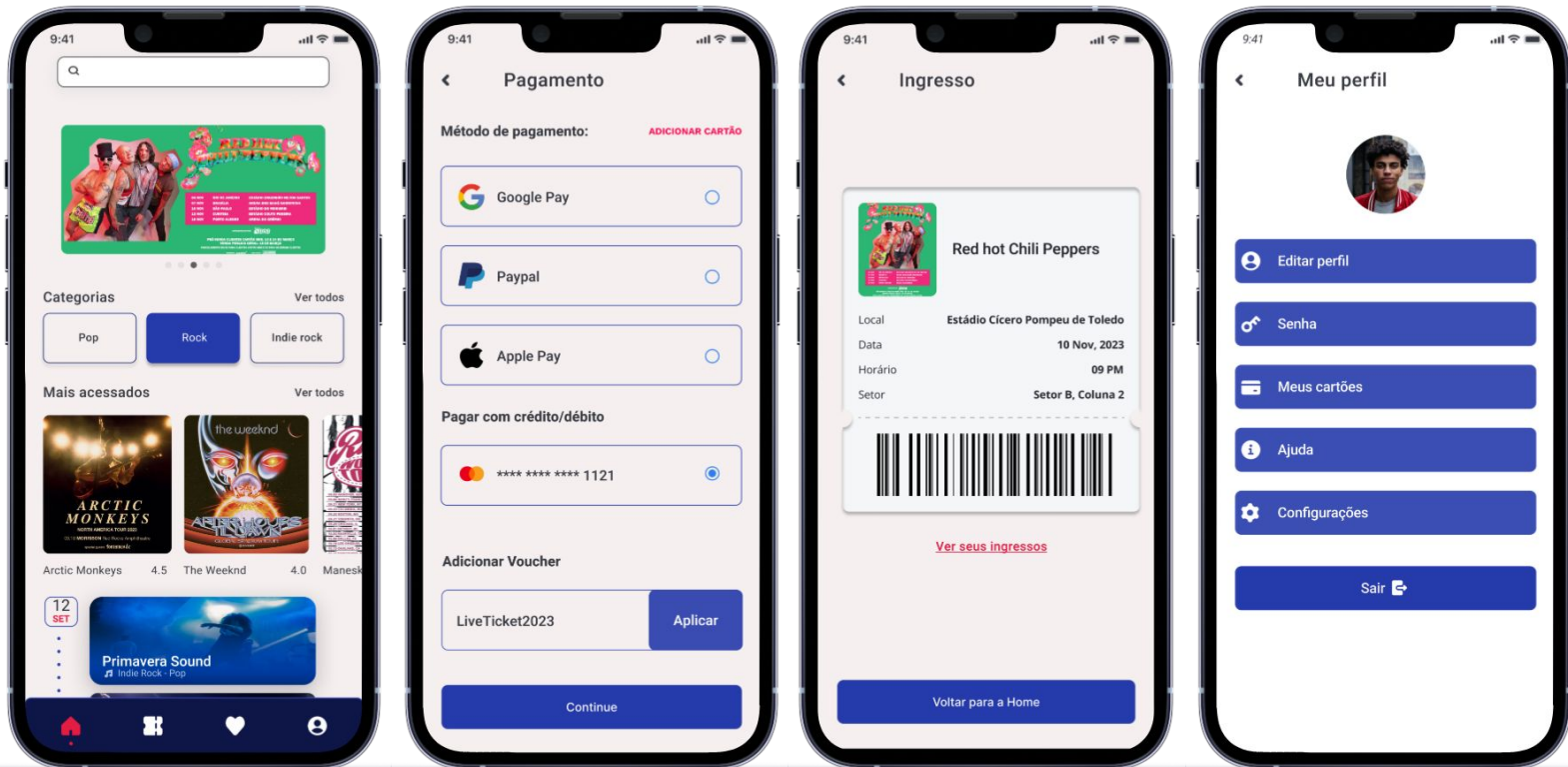
Antes do estudo de usabilidade



Depois do estudo de usabilidade



Mockups

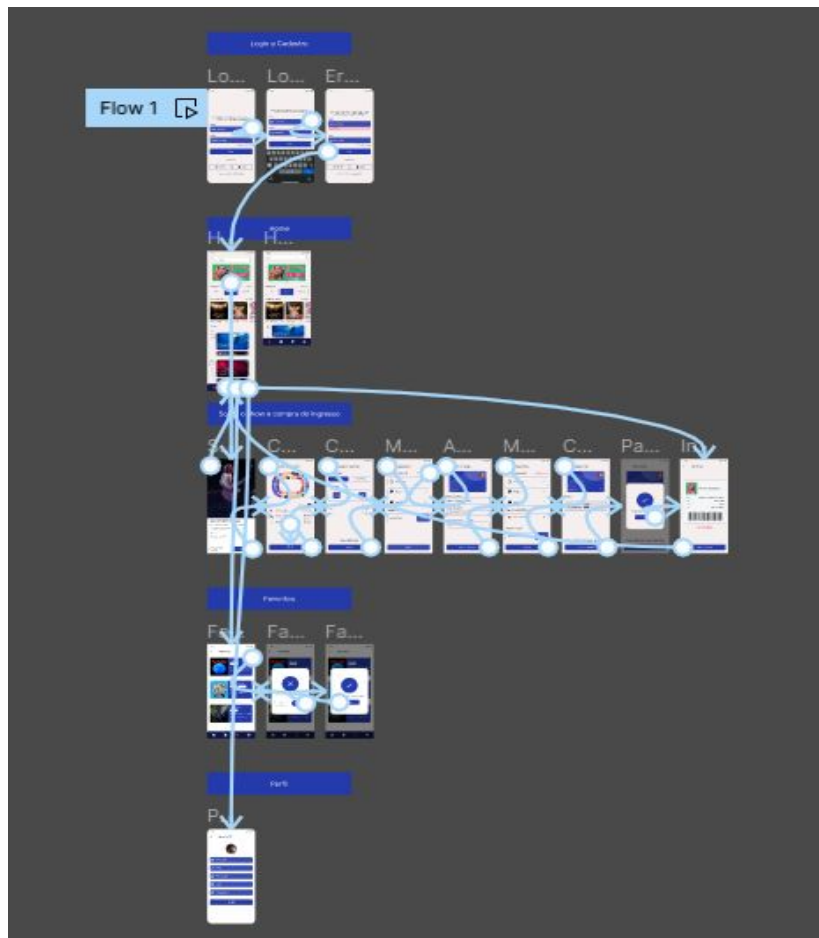


Protótipo High-fidelity

Após realizar os protótipos de alta fidelidade, segui um fluxo onde o usuário pode realizar a compra de um ingresso, visitar o evento, escolher os seus favoritos e visitar o perfil.

Link de visualização:

<https://www.figma.com/file/QcCEgClslPq5EQInk02SKv/LiveTicket?type=design&node-id=87%3A7978&mode=design&t=KUFbyDNvu0IKpgCO-1>



Considerações de acessibilidade

1

As cores e tipografia do aplicativo foram escolhidas para serem entendidas por pessoas com dificuldade na interação e leitura

2

Ícones foram utilizados para deixar a navegação mais sutil e intuitiva

3

Inserindo imagens e sombras ajudam o usuário a se localizar e identificar botões, seções, entre outras funções

Daqui para frente

- Aprendizado
- Próximos passos

Aprendizados



O impacto:

O Aplicativo cumpre sua função de entregar uma forma eficiente e acessível para o usuário comprar seus ingressos e também passa a segurança de agilidade para realizar a compra.

Um feedback de um colega:

“Este aplicativo é muito útil para pessoas que, assim como eu, gostam de fazer compras rápidas mas sem perder a segurança e confiança nas ações que estou seguindo.”



O que eu aprendi:

Ao realizar esse projeto, aprendi que antes de começar o design, a experiência do usuário e como ele vai se sentir ao utilizar o app deve ser a primeira coisa a ser pensada. Após isso, todas as etapas para a criação de um bom design são de total importância para construir um produto com excelência.

Próximos Passos

1

Conduzir outra rodada de estudos de usabilidade para validar se os pontos de dor dos usuários foram efetivamente abordados.

2

Definir novas estratégias para sempre melhorar as experiências do usuário.

3

Sempre verificar a possibilidade de aprimorar novos designs

Vamos nos conectar!



Obrigado pelo seu tempo analisando meu trabalho no aplicativo LiveTicket! Se você quiser veja mais ou entre em contato, meus dados de contato estão abaixo.

Email: jeanluccabueno@gmail.com

Website/Portfólio: <https://portfolio-gilt-sigma-77.vercel.app/>

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jean-lucca-bueno-4535a7191/>