

Pós-graduação em UX/IHC PUC – RIO



MVP - Pesquisa com Usuários

Aluno: Matheus Cardoso de Sousa

Brasília – DF, 19 de setembro de 2024.

Introdução:

Este é um exercício de UX Research para um sistema interativo para dispositivos mobile, com o foco em facilitar a busca de colecionadores de carros em miniatura por novos exemplares, de forma mais prática, eficaz e satisfatória. A pesquisa consistirá em um estudo do domínio de aplicação e suas necessidades e demandas, a fim de entender todo o cenário, seus objetivos, motivações e desafios. Serão realizadas entrevistas com possíveis usuários e Stakeholders, que acrescentarão ainda mais informações para a pesquisa a fim de enriquecer o estudo do domínio de aplicação. Por fim, elaboraremos Personas e cenários de problema para a melhor compreensão das necessidades dos usuários neste domínio.

Para definir um início para esse exercício, serão elaboradas Protopersonas, ou seja, personas fictícias, baseadas na pesquisa inicial do nosso domínio de aplicação, que servirão de base para traçar um perfil de usuário e selecionar nossos entrevistados. As entrevistas serão realizadas pessoalmente e será entregue um **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** para cada entrevistado. Estes serão devidamente assinados pelos entrevistados e pelo responsável pela pesquisa, a fim de preservar a integridade e confidencialidade de dados dos entrevistados. A partir das entrevistas, criaremos personas para enfim identificarmos cenários de problemas, concluindo o objetivo desse exercício de pesquisa com usuário.

Domínio de Aplicação: *Colecionismo de carros em miniatura.*

A pesquisa será centralizada em um possível sistema para ajudar colecionadores a encontrar formas mais eficazes de catalogar sua coleção, encontrar novos lotes de colecionáveis, pontos de troca, fornecedores de acessórios como suportes e prateleiras expositoras. O principal objetivo será identificar quais necessidades devem ser atendidas para melhorar a experiência dos entusiastas do colecionismo de carros em miniatura e então definir personas e cenários de problemas para enfim criar uma comunidade sólida e confiável de colecionadores de miniautos, onde a paixão pelo hobby possa ser compartilhada e valorizada.

Introdução ao Domínio de Aplicação: Sistema para Colecionadores de Carros em Miniatura.

O mundo dos colecionadores de Miniautos é vibrante e apaixonante, repleto de entusiastas que dedicam tempo e recursos para adquirir, trocar e exibir modelos de carros em miniatura. Esses colecionadores não apenas apreciam a estética e a engenharia dos carrinhos, com suas diversas marcas, modelos e escalas, mas também valorizam a história e a raridade de cada peça em suas coleções.

No entanto, apesar da paixão compartilhada, os colecionadores frequentemente enfrentam desafios significativos. Acompanhar o lançamento de novos lotes, encontrar modelos específicos, especialmente edições limitadas ou raras, catalogar sua coleção, entre diversas preocupações, são desafios constantes na vida do colecionador. Além disso, a confiança nas transações de compra e troca é uma preocupação a se considerar, com muitos colecionadores receosos quanto à autenticidade dos itens e à honestidade dos vendedores.

Para abordar essas questões, esse projeto de UX Research irá se aprofundar nesses problemas e nos que surgirão através das entrevistas com os usuários para compreendermos melhor esse universo dos colecionáveis e seus desafios.

Sistemas Existentes:

Como ponto de partida, para entendermos melhor como os colecionadores já interagem com interfaces existentes de aplicativos nesse domínio, encontramos alguns sistemas que já dão um certo suporte para esse público-alvo.

1. Hot Wheels Collectors App:

Este aplicativo permite que os usuários cadastrem cada carro da sua coleção, adicionem amigos e comparem suas coleções. Ele também oferece uma lista de modelos para consulta e salva o progresso do usuário.

Problemas encontrados no app: O design é muito desinteressante e pouco funcional. Deixa o usuário confuso muitas vezes, o que acaba o cansando e o levando a abandonar a plataforma. O catálogo é escasso, contendo apenas miniaturas das marcas Hot Wheels e

Match Box. Por fim, a presença de propagandas excessivas acaba desanimando ainda mais o usuário.

2. **iCollect Toy Cars: Hot Wheels:**

Disponível na App Store, este aplicativo é ideal para gerenciar e inventariar coleções de carros em miniatura. Ele permite escanear códigos de barras, sincronizar dados entre dispositivos e compartilhar a coleção com amigos.

Problemas encontrados no app: Apesar da boa avaliação na App Store, os usuários reclamaram que a interface é muito complexa, o rastreamento por código de barra não encontra um modelo específico, ao invés disso, puxa toda a frota produzida pela Hot Wheels ou Match Box por exemplo, o que acaba forçando o usuário a fazer uma busca manual.

3. **Hot Wheels Collection:**

Este aplicativo ajuda os colecionadores a documentar suas coleções, ver quais veículos estão faltando e criar listas de desejos. É uma ferramenta útil para manter o controle da coleção e estar sempre atualizado.

Problemas encontrados no app: A maior parte do catálogo disponível não está disponível para todos os membros, tendo que assinar um pacote premium para ter toda a funcionalidade do app. O catálogo em geral também é limitado, com lotes de 2019 a 2024.

4. **Grupos de WhatsApp:**

Talvez o meio mais utilizado e mais eficaz de estar por dentro das novidades entre as comunidades de colecionadores de automóveis em miniatura, já que os membros conversam entre si, trocando informações de novos lotes, aquisição de modelos repetidos para troca, contatos de fornecedores de prateleiras, carros personalizados (customs), informações de eventos que reúnem colecionadores em determinadas regiões;

Problemas encontrados nesse método: Apesar de ser um método eficaz e bastante utilizado, tem suas limitações, como precisar de convite para participar de um grupo. Por ter várias comunidades distintas dentro da plataforma do WhatsApp, o colecionador muitas vezes tem que participar de vários grupos, o que acaba enchendo seu dispositivo móvel de mensagens irrelevantes, e conflituando com outros grupos.

Definição dos Papéis de Potenciais Usuários e Stakeholders:

- **Colecionadores:** Principal grupo de usuários que compram, vendem e trocam carrinhos.
- **Vendedores de Acessórios:** Fornecedores de prateleiras, suportes e outros itens de exposição.
- **Moderadores de Comunidades Online:** Pessoas que gerenciam fóruns e grupos de colecionadores.

Nota: Como não conseguimos muitos usuários para fazer as entrevistas, não foi possível realizar uma entrevista-piloto. Portanto, para substituir a entrevista-piloto, foram elaboradas protopersonas para usar como base para nossas entrevistas.

Personas baseadas em insights iniciais para a pesquisa (Protopersonas):

P1

Nome: Elton

Idade: 27 anos

Ocupação: Designer Gráfico.

Motivações: Elton, como um designer muito criativo, sempre teve facilidade para criar e desenvolver coisas a partir de problemas pertinentes de forma a solucionar e melhorar o dia a dia com praticidade e inovação. Mas seu talento não se resume ao design gráfico: já construiu lindas luminárias de madeira, mesas, cadeiras e até mesmo peças de coleção como action figures inspiradas em jogos e filmes. Mas Elton descobriu um nicho que revolucionou o seu trabalho: prateleiras expositoras de carrinhos em miniatura. Ao descobrir a dificuldade que alguns colecionadores tinham em encontrar boas prateleiras para expor sua coleção, Elton começou a fazer rascunhos de prateleiras que possibilitassem expor os carrinhos de forma a exibi-los em ângulos que permitissem a visualização frontal e lateral dos carrinhos e ao mesmo tempo comportassem uma quantidade grande de carrinhos, unido a uma qualidade de material que não empena com o tempo. Uma união de fatores que resulta em uma peça belíssima que possibilita uma exposição magnífica e de qualidade para deixar qualquer colecionador orgulhoso.

Cenário de Problema: Encontrar comunidades de colecionadores sem precisar de convite particular. Elton participa de grupos no WhatsApp com diversos colecionadores à procura de prateleiras para suas coleções, porém Elton só está nesses grupos por meio de um amigo que o convidou para o grupo. Para encontrar outros grupos de colecionadores, Elton teria que ser convidado por outras pessoas que já estejam em grupos.

Citação: “Realmente me identifiquei com a área de confecção de prateleiras, mas nos grupos que participo, ou as pessoas já têm, ou já compraram as minhas

prateleiras. O que eu queria era poder entrar em alguma plataforma que me permita encontrar uma comunidade aberta com mais pessoas procurando meu trabalho.”

P2

Nome: Elizabeth

Idade: 30 anos

Ocupação: Analista de compras no ramo alimentício de produtos naturais

Motivações: Como a única menina entre quatro irmãos, por mais que seus pais a presentearassem sempre com bonecas e kits de cozinha, Elizabeth acabava por se deparar com carrinhos Hot Wheels e soldadinhos de brinquedo por todo lado. Seus irmãos não eram nem um pouco zelosos com seus carrinhos, então isso a incomodava a ponto de “roubar” alguns carrinhos para deixá-los expostos em uma prateleira, livres de arranhões e rodinhas empenadas.

Cenário de Problema: Elizabeth tem paixão por expor não só seus carrinhos, mas tem vários outros colecionáveis em seu escritório, porém o grande problema de Elizabeth é o de conseguir prateleiras próprias para expor seus carrinhos, pois estes disputam espaço com outros itens em prateleiras grandes que acabam não comportando ambos os objetos, e acabam por esconder os Hot Wheels. Ao procurar prateleiras expositoras na internet, ela encontra uma dificuldade enorme em encontrar prateleiras com uma qualidade boa, e que comporte toda a sua coleção.

Citação: *“Tenho coleção de Hot Wheels de uma vida inteira. Minhas prateleiras não comportam mais, e eles acabam atumultuados em prateleiras largas o que ofusca a individualidade de cada um.”*

Roteiro de Entrevista:

- **Introdução:**

- “Obrigado por participar desta entrevista. Estamos desenvolvendo um sistema para ajudar colecionadores de Hot Wheels a encontrar outros colecionadores para trocas, compras e vendas de colecionáveis e acessórios. Gostaríamos de entender melhor suas experiências e desafios como colecionador.”

- **Perguntas Abertas:**

- **Experiências Atuais:**

- “Há quanto tempo você coleciona Carrinhos?”
- “De onde surgiu essa ideia ‘vou colecionar Hot Wheels’?”
- “Como você costuma encontrar e adquirir novos modelos de carrinhos para sua coleção?”
- “Quais são os maiores desafios que você enfrenta ao tentar encontrar modelos específicos?”

- **Trocas e Compras:**

- “Você já participou de trocas ou compras de carrinhos com outros colecionadores? Como foi essa experiência?”
- “Quais são suas principais preocupações ao realizar trocas ou compras de carrinhos online?”

- **Comunidade e Conexão:**

- “Como você se conecta com outros colecionadores? Existem comunidades ou fóruns que você frequenta?”
- “O que você gostaria de ver em uma plataforma que facilite a conexão entre colecionadores?”

- **Armazenamento e Exposição:**

- “Como você armazena e exibe sua coleção?”
- “Quais são os desafios que você enfrenta em relação ao armazenamento e à exposição?”

Personas baseadas nas Entrevistas

Foram recrutados para a entrevista, dois possíveis usuários para o sistema: colecionadores que precisam de uma forma mais segura e eficaz de catalogar, gerenciar e aumentar sua coleção.

Com base nas entrevistas realizadas (transcrições em anexo), foram elaboradas as seguintes personas:

P1

Nome: Rodrigo

Idade: 22 anos

Ocupação: Estudante de Direito na Universidade Católica de Brasília (UCB).

Motivações: É apaixonado por colecionar Hot Wheels desde a infância e adora encontrar modelos raros para sua coleção. Sua coleção é voltada para temática em carrinhos de filmes, séries e jogos, como Star Wars, Batman, Os Jetsons, Ghostbusters, Rocket League, entre vários outros.

Cenário de Problema: Ele tem dificuldade em encontrar vendedores confiáveis e gostaria de uma plataforma que facilite trocas seguras. Rodrigo compartilha que tinha um carrinho muito procurado, de uma série exclusiva, achou um repetido e o guardou para uma troca futura. Mais tarde, Rodrigo encontrou outro modelo que ele queria muito e entrou em contato com o dono desse modelo e realizou a troca. Depois de um tempo, Rodrigo repensou a troca e percebeu que os valores eram desiguais e se sentiu “trapaceado”.

Citação: *“Eu fiquei muito nessa dúvida se realmente foi uma boa troca, sabe? Na época. Depois eu vi que, assim, o valor podia ser um pouco diferente.”*

P2

Nome: Gilberto

Idade: 49 anos

Ocupação: Funcionário público, Secretaria da Educação

Motivações: Gilberto sempre gostou de colecionar, desde criança tinha várias coleções como bolinhas de gude, cartões postais, selos etc. Com o passar do tempo, esses itens colecionáveis se tornaram obsoletos, e seu Hobbie acabou sendo deixado de lado. O brilho voltou ao olhar de Gilberto quando Lucas, seu filho mais velho ganhou seu primeiro carrinho em miniatura da marca HotWheels. Lucas era tão zeloso com os carrinhos de “brinquedo”, que sempre que tinha uma oportunidade, Gilberto comprava um novo para presentear o pequeno. O que na época não passava de um brinquedo nas mãos de uma criança, mal sabia Gilberto

que isso se tornaria uma paixão mais tarde e resultaria em uma coleção de mais de mil carrinhos.

Cenário de Problema: Como pai de família e servidor público, às vezes a situação financeira aperta um pouco. Gilberto reserva sempre um pouco de dinheiro para investir na sua coleção, mas eventualmente os preços cada vez maiores no mundo dos carros em miniatura chegam a assustar e acabam o desanimando. Gilberto gosta muito de carrinhos personalizados por artistas, mas acabam por ser mais caros que os de fábrica.

Citação: *“A gente começou colecionando muito Hot Wheels, e hoje eu digo que o preço tem sido um empecilho. O valor dos carrinhos subiu muito, e a gente acabou tendo muitas séries, eles expandiram muito, todo ano saiu uma variedade muito grande, então fica difícil você seguir fielmente.”*

Comunicação dos resultados da pesquisa:

A pesquisa realizada revelou diversos problemas enfrentados pelos colecionadores. Muitos têm dificuldade em encontrar modelos específicos, especialmente edições limitadas ou raras, o que pode ser bastante frustrante e desmotivador. Além disso, a confiança nas transações de compra e troca é uma preocupação constante, pois os colecionadores frequentemente se preocupam com a autenticidade dos itens e a honestidade dos vendedores.

Outro desafio significativo é a comunicação e conexão com outros colecionadores. Encontrar pessoas com interesses semelhantes pode ser difícil, e a falta de uma comunidade forte limita as oportunidades de troca e venda. Os preços elevados dos carrinhos, especialmente os personalizados ou de edições limitadas, também são um problema, desanimando muitos colecionadores, especialmente aqueles com orçamento limitado.

Além disso, os colecionadores enfrentam desafios relacionados ao armazenamento e à exposição de suas coleções. Encontrar prateleiras e suportes adequados pode ser complicado, e muitos colecionadores têm dificuldade em acessar comunidades de colecionadores, muitas vezes precisando de convites para participar de grupos fechados.

Esses problemas destacam a necessidade de um sistema que facilite a conexão entre colecionadores, ofereça segurança nas transações e forneça soluções adequadas para armazenamento e exposição das coleções.

Fontes bibliográficas:

Collecting Hot Wheels as a Hobby: An Expert's Guide to Starting Your Diecast Journey - HobbyFAQS

Hot Wheels at Mattel: Reinventing the Wheel - Harvard Business Publishing Education

The Comprehensive Hot Wheels Collecting Guide For Beginners - Cardlines