

Questionário

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciogh7qBsKQJTPsVgUzj6v32TTC7RV9mWf6WhY YKT7LtZPIQ/viewform?usp=sf_link

Respostas:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1KCahoAxGZtjoWxuRcu4DmJrE62huEFXtZvmrWFFyjo4/edit?usp=sharing>

Bem-vindo(a) e obrigado por participar!

Este formulário possui como objetivo compreender as preferências, necessidades e desafios dos utilizadores a interagir com lojas online. Os dados recolhidos ajudarão a melhorar a experiência do utilizador, garantindo que as soluções desenvolvidas atendem às expectativas e exigências dos mesmos.

A sua privacidade é uma prioridade. Todas as respostas fornecidas são totalmente anónimas e serão utilizadas exclusivamente para fins de análise e desenvolvimento. Não será recolhida nenhuma informação que possa identificá-lo(a) pessoalmente.

Referimos ainda que o tempo médio de preenchimento do formulário é entre 3 - 8 minutos, procurámos ao máximo não ocupar muito o seu tempo.

Agradecemos a sua colaboração e sinceridade nas respostas! Se tiver alguma dúvida, não hesite em contactar-nos.

Bloco 1: Caracterização dos Utilizadores

Este bloco visa entender quem são os utilizadores, como se comportam e qual a sua familiaridade com tecnologia. As perguntas têm como objetivo ajudar a identificar as necessidades e limitações dos mesmos.

Para os utilizadores:

Primeiramente, irá ajudar-nos a perceber quem é e como utiliza a tecnologia no dia a dia. Como cada pessoa é diferente, o seu modo de utilização de lojas online também, assim, procuramos garantir que todos se sentem integrados e não sentem frustração por algum possível equívoco nas interfaces digitais.

1.1. Qual o seu género?

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

1.2. Qual a faixa etária em que se insere?

- ☐ Menos de 18 anos
- ☐ 18 a 24 anos

- ☐ 25 a 34 anos
- ☐ 35 a 44 anos
- ☐ 45 anos ou mais

1.3. Qual o seu nível de escolaridade?

- ☐ Ensino básico 1º ciclo (4º ano)
- ☐ Ensino básico 2º ciclo (6º ano)
- ☐ Ensino básico 3º ciclo (9º ano)
- ☐ Ensino secundário (12º ano)
- ☐ Ensino superior

1.4. Que dispositivo mais utiliza para aceder a lojas online?

- ☐ Telemóvel
- ☐ Computador
- ☐ Tablet
- ☐ Outro: _____

1.5. Possui alguma limitação física que possa impactar o uso de interfaces digitais?

- ☐ Sim, deficiência visual (como daltonismo)
- ☐ Sim, deficiência motora
- ☐ Sim, outra deficiência: _____
- ☐ Não

1.6. Em relação ao uso de interfaces digitais, como descreveria a sua experiência de navegação?

- ☐ Fácil e intuitiva
- ☐ Requer algum esforço, mas consigo navegar
- ☐ Difícil, tenho dificuldades em navegar

As três perguntas seguintes funcionam para ter resposta a esta pergunta sem questionar diretamente o utilizador.

1.7. Quais das seguintes ferramentas utiliza no seu dia a dia? (Selecione todas as opções que se aplicam)

- ☐ Redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)
- ☐ Aplicações de mensagens (WhatsApp, Telegram, etc.)
- ☐ E-commerce (compras online)
- ☐ Softwares de produtividade (Microsoft Office, Google Docs, etc.)
- ☐ Ferramentas de edição de imagens ou vídeos (Photoshop, Canva, etc.)
- ☐ Ferramentas de design ou programação (Figma, AutoCAD, Visual Studio, etc.)

1.8. Quando surge uma nova aplicação ou funcionalidade, como costuma reagir?

- ☐ Eu tento aprender a usá-lo sozinho(a) e exploro as funcionalidades
- ☐ Eu pesquiso tutoriais ou peço ajuda para entender o seu modo de utilização
- ☐ Eu fico com receio de o usar e prefiro esperar até ter mais informações
- ☐ Eu ignoro ou não me interesso por novas aplicações ou funcionalidades

1.9. Quando surge a necessidade de resolver problemas técnicos, como costuma agir?

- ☐ () Peço ajuda a outras pessoas (amigos, familiares, colegas de trabalho)
- ☐ () Procuo tutoriais ou guias na internet
- ☐ () Tento resolver o problema sozinho(a)
- ☐ () Não costumo enfrentar problemas técnicos, sou bastante familiarizado(a) com as tecnologias que uso

Bloco 2: Situação Atual

Este bloco tem como objetivo entender como os utilizadores exploram os sistemas atuais, a sua forma de pesquisar produtos e as suas estratégias de navegação.

Para os utilizadores:

Nesta secção, procuramos compreender como costuma navegar pelas lojas online, quais as dificuldades que normalmente encontra e como esses problemas poderiam ser solucionados.

2.1. Com que frequência faz compras online?

- ☐ () Diariamente
- ☐ () Semanalmente
- ☐ () Mensalmente
- ☐ () Raramente

2.2. Quais as categorias de produtos que mais costuma procurar em lojas online?

- ☐ [] Roupas e acessórios
- ☐ [] Eletrodomésticos
- ☐ [] Decoração e móveis
- ☐ [] Outros: _____

2.3. Quais são os seus principais objetivos ao usar uma loja online?

- ☐ [] Pesquisar produtos
- ☐ [] Comparar preços
- ☐ [] Finalizar compras
- ☐ [] Ver opiniões de outros usuários

2.4. Que método utiliza para procurar os produtos desejados?

- ☐ () Busca direta por palavras-chave
- ☐ () Navegação por categorias
- ☐ () Recomendações ou ofertas destacadas
- ☐ () Filtro de preços e características

2.5. Quais são as principais dificuldades que sente ao utilizar uma loja online?

- ☐ [] Interface confusa ou difícil de navegar
- ☐ [] Falta de informações detalhadas dos produtos

☐ Problemas técnicos (lentidão ou erros)

☐ Outro: _____

2.6. Como aprendeu a utilizar lojas online?

☐ Tentativa e erro

☐ Ajuda de terceiros

☐ Tutoriais ou guias fornecidos pela loja

2.7. Quais são os recursos de ajuda costuma utilizar?

☐ FAQs

☐ Chat de suporte

☐ Tutoriais online

☐ Nenhum

2.8. Onde costuma realizar as compras online?

☐ Casa

☐ Trabalho

☐ Transporte público

☐ Outro: _____

2.9. Existe algo no ambiente que dificulte o seu uso?

☐ Não há dificuldades no ambiente

☐ Ruído ou distrações

☐ Iluminação inadequada

☐ Outro: _____

2.10. Considera que se sente confortável ao compartilhar dados pessoais na loja online?

☐ Sim

☐ Não

☐ Depende

2.11. Há alguma informação que evita inserir em sistemas online?

☐ Não evito nenhuma informação

☐ Número de telefone

☐ Morada

☐ Informações bancárias

☐ Palavras-Passe

☐ Outro: _____

2.12. Utiliza alguma ferramenta adicional durante as compras online?

☐ Sim, como calculadora, comparadores de preços ou bloco de notas ()

☐ Sim, comparadores de preços

☐ Sim, como bloco de notas

☐ Não

Bloco 3: Tarefas Desejáveis

Neste bloco, as perguntas foram projetadas de modo a conseguir perceber a relação dos utilizadores com interfaces 3D e a sua interatividade.

Para os utilizadores:

Nesta secção, pretendemos perceber o que espera de possíveis novas funcionalidades, especialmente em relação à visualização 3D dos produtos.

3.1. Em relação à visualização dos produtos, o que considera mais importante?

☐ Ver imagens detalhadas do produto (várias fotos)

☐ Ver vídeos do produto em uso

☐ Visualização 3D do produto

3.2. Quando está a explorar produtos online, o que espera ao interagir com as imagens?

☐ Apenas ver o produto numa imagem estática

☐ Interagir com a imagem para ver o produto em ângulos diferentes

☐ Tocar ou rodar o produto para ver detalhes

3.3. Considera útil poder interagir com os produtos em 3D antes da compra?

☐ Sim, ajudaria na tomada de decisão

☐ Não, prefiro fotos tradicionais

☐ Depende do tipo de produto

3.4. Quais as funcionalidades de interação que gostaria de ver nos produtos com interação 3D?

☐ Visualização de produtos em 360°, arrastando com o rato

☐ Zoom detalhado ao clicar em partes específicas do produto

☐ Arrastar o rato para girar o produto

- ☐ Usar gestos de toque para mover o produto (em dispositivos móveis)
- ☐ Botões de rotação na interface
- ☐ Outra: _____

3.5. Quais seriam os benefícios que sentiria, caso fosse possível interagir com o produto em 3D?

- ☐ Melhor visualização de detalhes do produto
- ☐ Maior confiança na compra
- ☐ Sentir que posso experimentar o produto virtualmente

- ☐ Nenhum
- ☐ Outro: _____

3.6. Com que frequência utilizaria a funcionalidade 3D em lojas online?

- ☐ Sempre, para todos os produtos
- ☐ Apenas para alguns produtos específicos
- ☐ Raramente

3.7. Em que situações usaria a funcionalidade 3D?

- ☐ Para explorar detalhes antes de comprar
- ☐ Apenas por curiosidade
- ☐ Sempre que quiser ter uma visão mais detalhada do produto

3.8. Quais as suas expectativas ao interagir com um produto em 3D?

- ☐ Simular o produto em diferentes condições de uso (ex.: mudar de cor ou material)
- ☐ Visualizar o produto sob diferentes ângulos
- ☐ Testar o produto em um cenário real (ex.: móvel na sala)
- ☐ Outro: _____

3.9. Qual a sua opinião sobre a utilização de animações 3D (como mover ou rodar o produto) em comparação com imagens estáticas?

- ☐ Prefiro animações 3D, pois ajuda a visualizar melhor o produto
- ☐ Prefiro imagens estáticas, pois são mais rápidas de carregar e visualizar
- ☐ Não tenho preferência

3.10. Quanto tempo você costuma gastar navegando em lojas online antes de finalizar uma compra?

- ☐ Menos de 10 minutos
- ☐ 10-30 minutos
- ☐ Mais de 30 minutos

3.11. Em situações de pressa, que funcionalidades considera indispensáveis?

- ☐ Filtros eficientes para busca rápida
- ☐ Relevância imediata de resultados de busca

☐ Interface simples e objetiva

☐ Outro: _____

3.12. O que costuma fazer quando se depara com um erro na interface?

☐ Tentar novamente

☐ Procurar ajuda ou suporte

☐ Desistir da compra

3.13. Que recursos seriam úteis para lidar com problemas na loja online?

☐ Botão de "Voltar"

☐ Suporte ao vivo (Bots de IA)

☐ FAQs ou seção de ajuda

☐ Outro: _____

Agradecimento

Agradecemos sinceramente por ter dedicado um pouco do seu tempo para responder ao nosso questionário. As respostas que nos forneceu são extremamente importantes e ajudar-nos-ão a melhorar a experiência dos utilizadores em compras online, permitindo-nos criar soluções mais eficientes e alinhadas com as suas necessidades.

Obrigado novamente pela sua colaboração, e por contribuir para um futuro inovador nas lojas online. Referimos ainda que se possuir alguma questão ou sugestão adicional, sinta-se à vontade para nos contactar. Estamos sempre à disposição!

Análise e Discussão dos Resultados obtidos – AUT

Como necessitávamos de conectar os questionários para fazer análise estatística, a professora indicou-nos para colocar informação acerca do utilizador (AUT), no questionário SUS, desta forma, assumimos que as mesmas pessoas que responderam ao AUT, também responderam ao SUS. Como tal, os dados discutidos possuem por base as perguntas de AUT do questionário SUS, mas, deduzimos que as pessoas deram as mesmas respostas.

Um total de 10 participantes responderam a um questionário sobre o uso de funcionalidades 3D. Os participantes foram 5 do género masculino, 3 do género feminino e 2 de outro género, com idades compreendidas entre menos de 18 anos e 44 anos. A maioria dos participantes situou-se nas faixas etárias de menos de 18 anos (3 votos).

Os participantes apresentaram diferentes níveis de ensino: 2 votos para o 4º ano, 2 para o 8º ano, 2 para o 9º ano, 2 para o 12º ano e 2 para o ensino superior. Quanto ao dispositivo mais utilizado, o computador recebeu 2 votos, enquanto o tablet e o telemóvel tiveram 4 votos cada.

Relativamente aos hábitos de compra online, 8 participantes afirmaram comprar raramente, enquanto apenas 1 afirmou comprar diariamente e outro semanalmente. Sobre a inserção de informação sensível, 4 participantes indicaram inserir informação sem preocupações, enquanto 3 participantes indicaram que evitam inserir informações bancárias, as restantes informações tiveram 1 voto para cada.

A funcionalidade 3D foi considerada útil por 4 participantes, enquanto 5 preferem fotografias e 1 dependeria do contexto. Entre os benefícios percebidos, a melhor visualização recebeu 3 votos, enquanto maior confiança obteve 2 votos, experimentar virtualmente obteve 1 voto, e 4 participantes indicaram não identificar nenhum benefício. Por fim, 2 participantes indicaram que usariam a funcionalidade 3D em todos os produtos, enquanto 4 a usariam apenas para alguns produtos e outros 4 raramente.

No que toca às expectativas de interação, 2 participantes destacaram a importância de simular condições reais (cores/materiais), 6 mencionaram observar diferentes ângulos, e 2 valorizam testar num cenário real.

Estes resultados reforçam que as funcionalidades 3D têm maior aceitação entre utilizadores mais jovens, com maior nível de ensino, e que preferem dispositivos variados, com destaque para computadores e tablets.

Conclusão

Os dados obtidos através deste questionário são fundamentais para o processo de desenvolvimento da interface 3D da loja online da La Redoute. Cada pergunta foi selecionada cuidadosamente de modo a coletar informações específicas sobre os utilizadores, as suas necessidades, preferências e dificuldades, o que nos possibilita a tomar decisões mais acertadas acerca do design e das funcionalidades da nova interface.

Assim, a caracterização dos utilizadores, como a idade, o seu nível de escolaridade e familiaridade com a tecnologia, permite adaptar a interface a diferentes perfis de utilizadores, o que garante acessibilidade e usabilidade. As questões relativas à situação atual facilitam a identificar diversas dificuldades de navegação, o que nos permite perceber o modo de melhorar a experiência da compra. Por fim, as perguntas sobre tarefas desejáveis revelam as funcionalidades que utilizadores consideram mais úteis, nomeadamente, no nosso caso, a interatividade tridimensional, o que possibilita a criação de uma interface mais alinhada com os objetivos.

Agrupando a informação obtida através das respostas das perguntas ao longo dos três blocos, estamos preparados para projetar o que será necessário implementar para construir uma interface intuitiva, eficiente e capaz de oferecer uma excelente experiência de compra, alinhada com as expectativas dos utilizadores e consequentemente, competitiva no mercado atual. Para tal, iremos em seguida, elaborar a lista de requisitos funcionais, com este mesmo objetivo, ou seja, com base nas respostas do público alvo, elaborar os requisitos que a futura interface necessitará de ter.