https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciogh7qBsKQJTPsVgUzj6v32TTC7RV9mWf6WhYYKT7LtZPlQ/viewform?usp=sf\_link

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 users:

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 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

**1.2. 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

**1.3. Que dispositivo mais utiliza para aceder a lojas online?**  
( ) Telemóvel  
( ) Computador  
( ) Tablet  
( ) Outro: \_\_\_\_\_\_\_

**1.4. Possui alguma limitação física que possa impactar o uso de interfaces digitais?**  
( ) Sim, deficiência visual (como daltonismo)  
( ) Sim, deficiência motora  
( ) Sim, outra deficiência: \_\_\_\_\_\_\_  
( ) Não

**1.5. 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

**1.3. Qual é a sua familiaridade com tecnologia?**  
( ) Nenhuma  
( ) Básica (uso limitado, como redes sociais)  
( ) Intermediária (uso frequente de computadores e aplicações)  
( ) Avançada (uso profissional ou técnico de ferramentas digitais)

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

**1.6. 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.)  
[ ] Nenhuma dessas ferramentas

**1.7. 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

**1.8. Quando surge a necessidade de resolver problemas técnicos, como costuma agir?**  
( ) Peço ajuda a outras pessoas (amigos, familiares, colegas de trabalho)  
( ) Procuro 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 users:

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 users:

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!

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 especificas 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, garantindo 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 uteis, 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 perguntas ao longo dos três blocos, estamos preparados para projetar uma interface intuitiva, eficiente e capaz de oferecer uma excelente experiência de compra, alinhada com as espectativas dos utilizadores e consequentemente, competitiva no mercado atual.