**Atividade – Teste de Usabilidade – Aliexpress e TVC-Mall**

2CCO - Design de Interação

|  |  |
| --- | --- |
| NOME COMPLETO | RA |
| Rafael Alves Raposo | 0221022 |

# **Teste de Usabilidade**

SITE: <https://pt.tvc-mall.com/>

**Script do que o usuário precisa fazer (30 a 45 segundos por tarefa)**

* Encontrar um **relógio** **Skmei** navegando pelas categorias e adicionar no carrinho;
* Voltar para a Home Page;
* Encontrar um **Compressor de Ar Xiaomi** (enche pneu de bike) pela busca de texto e adicionar no carrinho;
* Limpar o carrinho;
* Encontrar canais de atendimento ao cliente;

SITE: <https://pt.aliexpress.com/>

**Script do que o usuário precisa fazer (30 a 45 segundos por tarefa)**

* Encontrar um **relógio** **Skmei** navegando pelas categorias e adicionar no carrinho;
* Voltar para a Home Page;
* Encontrar um **Compressor de Ar Xiaomi** (enche pneu de bike) pela busca de texto e adicionar no carrinho;
* Limpar o carrinho;
* Encontrar canais de atendimento ao cliente;

## 1 – Descreva sua experiência de usabilidade em cada um dos sites, e as oportunidades de melhoria identificadas.

**pt.tvc-mail**

Para adicionar um relógio, demorei 1:45 minutos no pt.tvc-mail , são muitas opções e achei muita informação, tive que passar um tempo procurando por tela por tela. Contudo, ao adicionar o relógio, outros itens apareceram em meu carrinho. Essa última função foi utilizado dark ux pra que eu acabe comprando sem perceber os itens, ou compre por engano, oque deve ser retirado imediatamente. Além disso, creio que seja desnecessário apresentar tantos itens para um usuário comum, eu estava interessado em relógios e pude ver toda a série de celulares da xiaomi, oque não me interessava. Estou certo de que há muitas outras pessoas interessadas em celulares, contudo, aposto que é muito mais fácil pesquisar o modelo do que caça-lo nesse imenso campo de categorias.

Demorei 5 segundos para ir para home, foi rápido, cliquei na página de navegação e foi imediatamente. Não há muito oque melhorar nesse aspecto, talvez ter outros meios de ir além de clicar no ícone

Demorei 53s76 para conseguir encontrar o compressor de ar pesquisando, pois achei estranho que aquilo não parecia um compressor de ar como os outros. Creio que para melhorar isso, talvez ter uma pequena página explicando sobre o produto deixasse mais claro, como a samsung faz com seus notebooks (<https://www.samsung.com/br/monitors/flat/kit-book2-i7-512gb-smart-monitor-24-m5-24-inch-npc-with-mon-bundle-f-ks2b-ls24am5/>) ou a apple com seus celulares. Não precisa ser tão rico em detalhes, talvez se explicasse por cima minha dúvida fossse sanada.

Demorei 5s para limpar o carrinho, e ao limpar, a página dá erro 404. Não acho que seja bom para o cliente demonstrar um erro dessa forma, pois é capaz que ele culpe a si mesmo, seria melhor que mostrasse um ícone com “seu carrinho está vazio”, de modo que ficasse descrítivo. Além disso, seria interessante recomendar itens baseado em suas compras ou interesses pesquisados, no meu caso, relógios e compressores de ar.

Demorei 12 segundos para achar o canal de atendimento ao cliente, mas ele não funciona, pois só funcionar com o skype. Talvez trocar por whatsapp ou fazer um chatbot mais explicito seja melhor

**Ali Express**

2m48s12 para encontrar um relógio no aliexpress. Mesmo tendo quase o dobro do tempo do outro site, aqui se demonstrou uma experiência muito melhor para uso. Tanto que fui descendo a tela de scroll até procurar a marca do relógio, do mesmo modo que fiz no outro site, pois estava habituado desse modo. Contudo, descobri aos 2 minutos mais ou menos que poderia só definir as marcas no lado esquerdo do site, e ao descobrir isso, procurei a marca entre as logos que apareciam, com isso, encontrei depois de 45 segundos procurando a skimei, pois o logo não me era familiar e não está ordenado de nenhum modo (talvez esteja por popularidade). Acredito que o site está muito simples, gastei pouquissimo tempo para procurar a tela de relógios na home, mas gastei mais tempo procurando sobre a marca pois, como meu monitor é pequeno, a parte de marcas aparecem bem no canto inferior esquerdo, não ficando tão visível para mim. Além disso, acredito que mostrarem as marcas por logo não seja o ideal, pois quem não está familiarizado com as logos tem uma certa dificuldade de reconhecer a marca.

4s92 para voltar para homepage, a maior parte disso foi o tempo de carregamento da página, que ficou uma tela em branco não mostradno nenhum elemento relevante, nem um símbolo de carregamento. No final das contas, creio que foi suficiente pra que eu tenha a percepção de que aquilo que "pedi" foi feito, mas senti um leve incomodo na lentidão após o click, pois não se parece com um problema de rede.

19s18 para adicionar ao carrihno o produto. Achei muito mais simples pois, ainda que tivessem icones diferentes, o ali demonstrou uma descrição detalhada do produto, e logo de abaixar e ver, pude perceber que realmente se tratava do produto da xiaomi e não de outro, isso fez com que fosse um processo bem mais fácil para encontrar o produto. Para adicionar ao carrinho, gastei menos de 6 segundos, foi um click e uma confirmação, oque foi relativamente incomodo. Lá, hávia uma pergunta: Quer continuar comprando ou quer ir para o carrinho? Creio que, como existe duas opções (comprar agora e ir para o carrinho), quando a pessoa adiciona no carrinho é para que veja depois ou futuramente, como esse foi o meu PRIMEIRO produto adicionado ao carrinho, creio que se eu quisesse ir para o carrinho, eu teria clicado em "comprar agora", oque me pareceu relativamente redundante.

3s12 para limpar o carrinho, foram dois clicks (um para deletar e outro para confirmar). Acredito que esse pedido de confirmação foi essencial, pois muitas vezes eu me confundo. Ao esvaziar o carrinho, o ícone deixou a tela agradável de se olhar, além de uma recomendação logo na parte de baixo com outros produtos que eu apresentei interesse, como um relógio e um compressor de ar. Me pareceu impecável.

26s56, ficou no final da página e achei bem simples de se olhar, me pareceu bem intuitivo. Talvez deixar um chatbot facilitaria o processo