

Melhorias Usabilidade - Shopee





Alunos:

Ana Thereza - 321118508

Camila Ranniele Marques Silva - 320137233

Carlos de Clara Ferreira Júnior - 320126572

Lucas Rodrigues - 32119737

Maria Vitória Bezerra de Vasconcelos - 32115032

Tiago Rocha - 320135000

Sistemas de Informação

-

UNA Aimorés



01.

Elaboração de Perfil de Usuário



Perfis analisados:

- Usuário com dificuldade (sem experiência) em compra online
- Usuário que tem hábito de comprar online em outros e-commerce
- Usuário que busca ampla variedades de produtos e preços baixos
- Usuário idoso que compra pouco online
- Usuário adulto que compra com frequência online
- Usuário jovem que compra com frequência online

Perguntas para entrevista/questionário:

- Você costuma fazer compras online?
- Se respondeu sim à pergunta anterior, com qual frequência?
- Quais dos sites de compras listados abaixo você conhece:
Mercado livre, Amazon, AliExpress, Shein, Banggood, Shopee, Magazine Luiza, Lojas Americanas e KaBuM
- Porque você quis fazer compras online?
- Por qual motivo escolheu a Shopee?
- Onde você mais costuma comprar online?
- O que você procura em um site de vendas online?
- O que um site precisa ter para te fazer sentir seguro(a) ao fazer compras online?



02.

Elaboração de Personas

**JOÃO****ESTUDANTE**

ADOLESCENTE (13-18)

Mini-bio

João, 18 anos, está concluindo o ensino médio, gosta de jogos e pretende seguir carreira na área, está sempre à procura de bons periféricos para seu computador, preza por qualidade e preço baixo.

**Detalhes Pessoais****Localização**

São Paulo, SP

Renda FamiliarDe R\$6.500 a
R\$10.000,00**Nível Educacional**Ensino Médio
Completo**Status de
Relacionamento**

É complicado

**Carreira****Empresa**

Apenas estuda

Tamanho da Empresa

-

**Responsabilidades
Profissionais**

Estudar pro vestibular,
fornar a própria cama,
arrumar seu quarto

Objetivos

Seu objetivo é ingressar
numa faculdade e estudar
desenvolvimento de jogos

Desafios

Focar nos estudos

João, estudante

Bio: João, 18 anos, está concluindo o ensino médio, gosta de jogos e pretende seguir carreira na área, está sempre à procura de bons periféricos para seu computador, preza por qualidade e preço baixo.

Localização:

São Paulo, SP

Renda Familiar:

De R\$6.501,00 a R\$10.000,00

Nível Educacional:

Ensino Médio Completo

Relacionamento:

É complicado...

Responsabilidades:

Estudar para o vestibular,
manter a organização do
quarto

Desafios:

Focar nos estudos



HELENA

PROFESSORA

ADULTO DE MEIA-IDADE (41-59)

Mini-bio

Helena, 50 anos, professora do ensino básico, solteira, sem filhos. Gosta de fazer hidroginástica com as amigas, assistir novela e cuidar das suas plantas. Coleciona canecas decoradas e costuma viajar para visitar a família durante as férias.



Detalhes Pessoais

Localização

Pedro Leopoldo, MG

Renda Familiar

De R\$1.501,00 a R\$3.500,00

Nível Educacional

Ensino Superior Completo

Status de Relacionamento

Solteiro(a)



Carreira

Empresa

Escola Estadual Rui Barbosa

Tamanho da Empresa

Média

Responsabilidades Profissionais

Preparar aulas e atividades escolares, lecionar, acompanhar o desenvolvimento dos alunos, participar das reuniões de professores

Objetivos

Pelo desempenho dos alunos, avaliação dos responsáveis

Desafios

Viver longe de seus familiares, se adaptar às novas tecnologias em sala de aula, manter o interesse dos alunos

Helena, professora

Bio:

Helena, 50 anos, professora do ensino básico, solteira, sem filhos. Gosta de fazer hidroginástica com as amigas, assistir novelas e cuidar das suas plantas. Coleciona canecas decoradas e costuma viajar para visitar a família durante as férias.

Localização:

Pedro Leopoldo, MG

Renda Familiar:

De R\$1.501,00 a R\$3.500

Nível Educacional:

Ensino Superior Completo

Relacionamento:

Solteira

Responsabilidades:

Preparar aulas, lecionar, acompanhar o desenvolvimento dos alunos e participar das reuniões com outros professores

Desafios:

Viver longe da família, se adaptar às novas tecnologias e manter o interesse dos alunos

**ARLETE****APOSENTADA**

IDOSO (ACIMA DE 60)

Mini-bio

Arlete, 76 anos, aposentada, tem o hobby de fazer crochê para sua família, tem muitos netos e gosta de presentear-los com suas produções, precisa comprar materiais pois acabam com frequência.

**Detalhes Pessoais****Localização**

Bairro Alípio de Melo, em Belo Horizonte, MG

Renda Familiar

De R\$3.501,00 a R\$6.500,00

Nível Educacional

Ensino Médio Completo

Status de Relacionamento

Casado(a)

**Carreira****Empresa**

Cuidando da casa

Tamanho da Empresa

-

Responsabilidades Profissionais

Cuidar da casa, cozinhar, fazer crochê

Objetivos

-

Desafios

Baixa visão, o que dificulta seu hobby de fazer crochê, bem como buscar materiais na internet



Dona Arlete, aposentada

Bio: Arlete, 76 anos, aposentada, tem o hobby de fazer crochê para sua família, tem muitos netos e gosta de presentear-los com suas produções, precisa comprar materiais pois acabam com frequência.

Localização:

Bairro Alípio de Melo, Belo Horizonte, MG

Renda Familiar:

De R\$3.501,00 a R\$6.500

Nível Educacional:

Ensino Médio Completo

Relacionamento:

Casada

Responsabilidades:

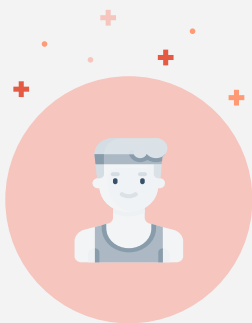
Cuidar da casa, cozinhar, fazer crochê

Desafios:

Baixa visão, dificultando seu hobby de fazer crochê e buscar na internet

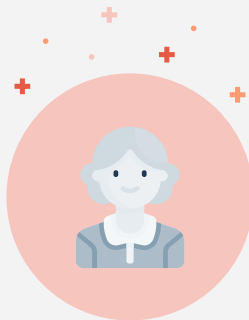


Objetivos:



João

Ingressar numa faculdade
e estudar
desenvolvimento de
jogos



Helena

Pelo desenvolvimento
dos alunos e avaliação
dos responsáveis



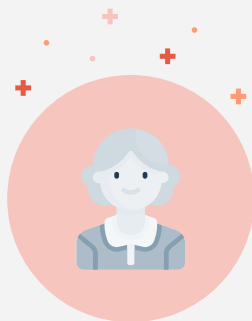
Dona Arlete

Cuidar dos netos



03.

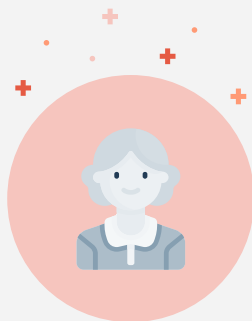
Elaboração de Cenários



Cenário #01

Dona Arlete

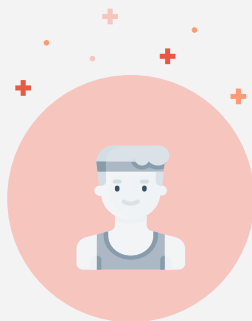
Dona Arlete está acessando seu computador pessoal e navegando pelo site sobre costura que seu neto indicou. Durante a navegação ela se depara com uma propaganda da Shopee que mostra um material que ela precisa já faz algumas semanas, ela decide clicar naquela oferta e é direcionada para o site. Ela fica confusa com as especificações e as variações do produto, não sabe muito bem como escolher e agora está perdida



Cenário #02

Helena

Helena quer aumentar a sua coleção de canecas decoradas e comprar uma por um e-commerce, ao pesquisar no Google ela encontra uma caneca de flor na Shopee. Ao entrar no site da Shopee ela fica confusa de como concluir a compra, então Helena pede ajuda ao sobrinho para ajudá-la a concluir o seu pedido.



Cenário #03

João

João comprou um kit contendo mouse, teclado e headset, assim que o produto chegou foi realizar os testes e notou que seu teclado não funciona algumas teclas, ao tentar entrar em contato com o vendedor estrangeiro, teve demora em obter resposta e se esgotou o prazo de devolução, João está a dias em uma batalha com a Shopee para resolver seu problema, é baixa a sua expectativa em ter seu dinheiro de volta ou devolver o produto.



04.

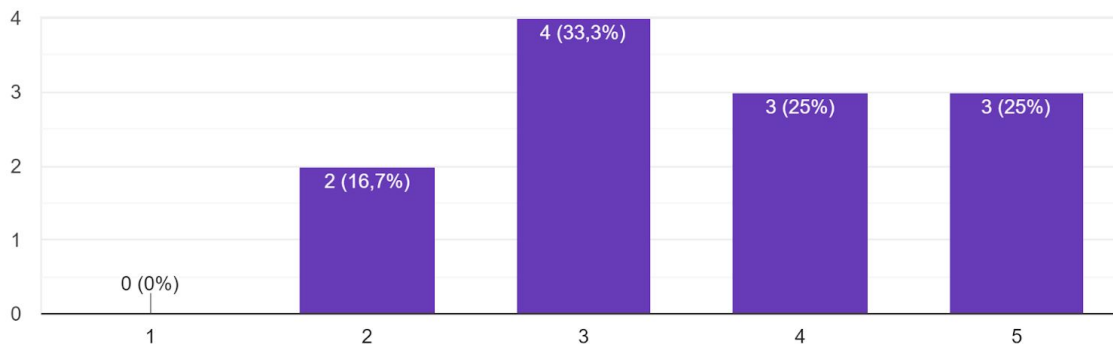
Entrevistas



Utilizar o sistema frequentemente

Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.

12 respostas

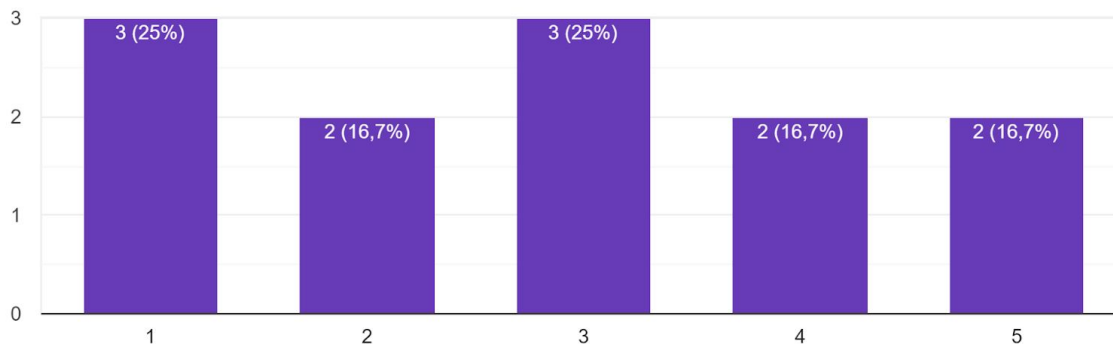




Sistema desnecessariamente complexo

Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.

12 respostas

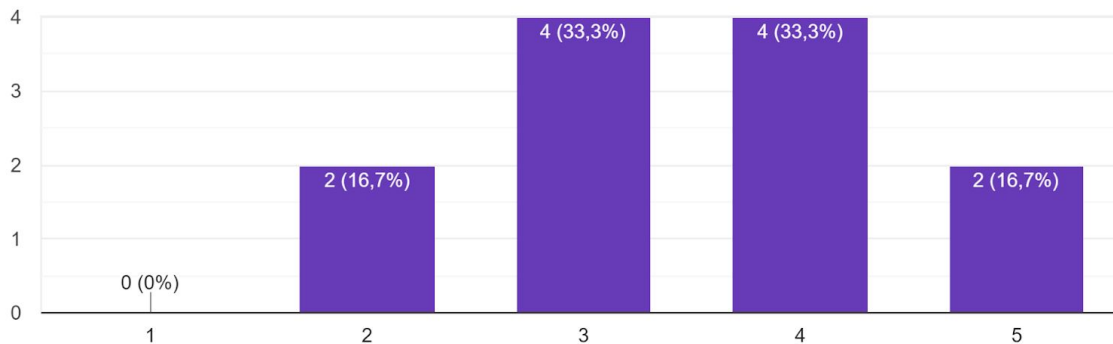




Sistema fácil de utilizar

Eu achei o sistema fácil de usar.

12 respostas

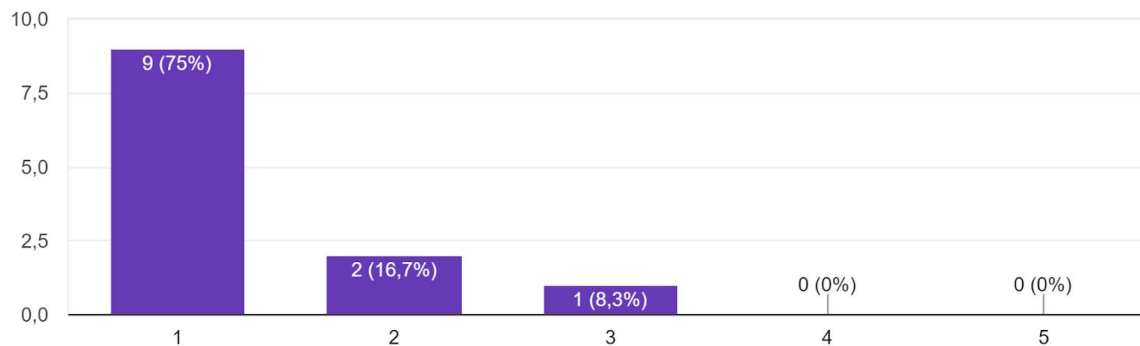




Conhecimento técnico para utilizar

Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.

12 respostas

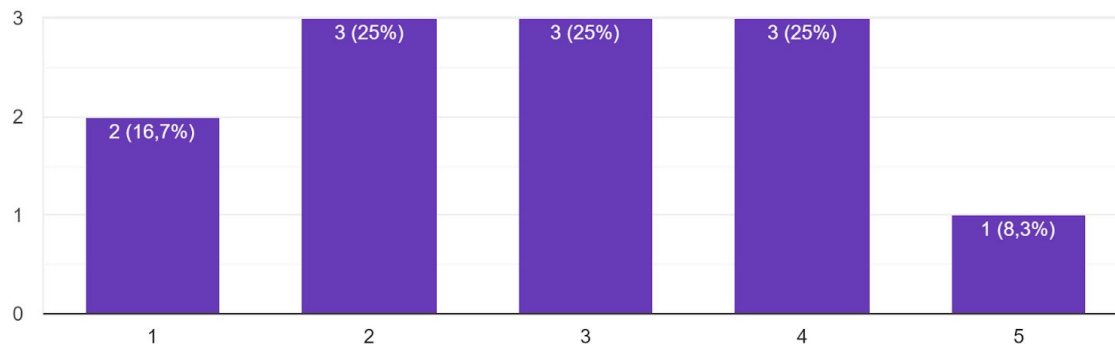




Sistema apresenta muita inconsistência

Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.

12 respostas

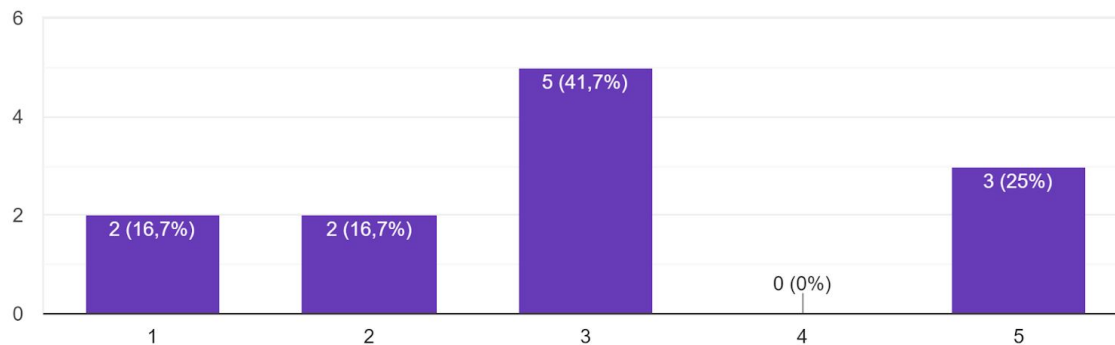




Dominar o sistema rapidamente

Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.

12 respostas

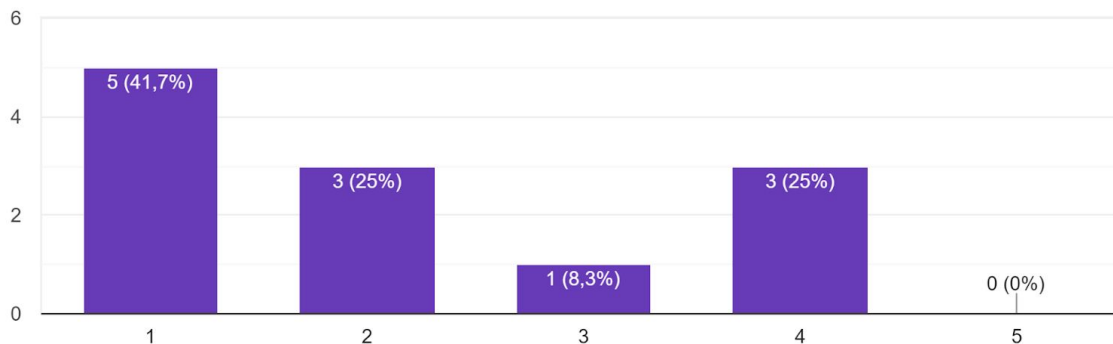




Sistema atrapalhado de usar

Eu achei o sistema atrapalhado de usar.

12 respostas

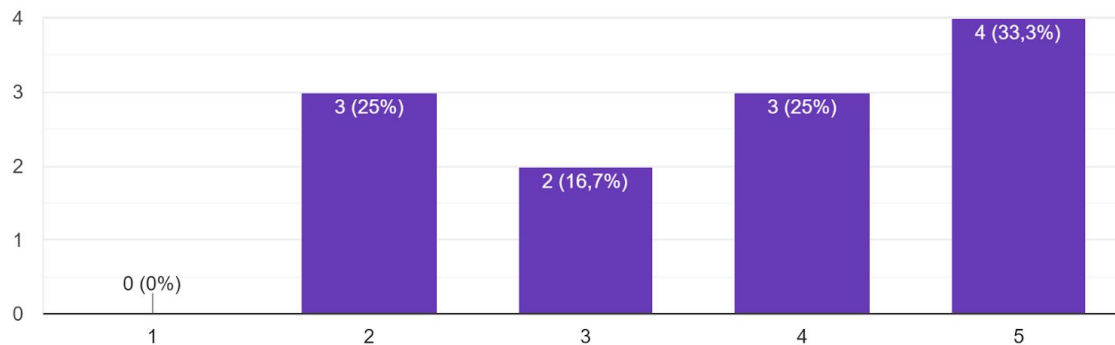




Utilizar o sistema com confiança

Eu me senti confiante ao usar o sistema.

12 respostas

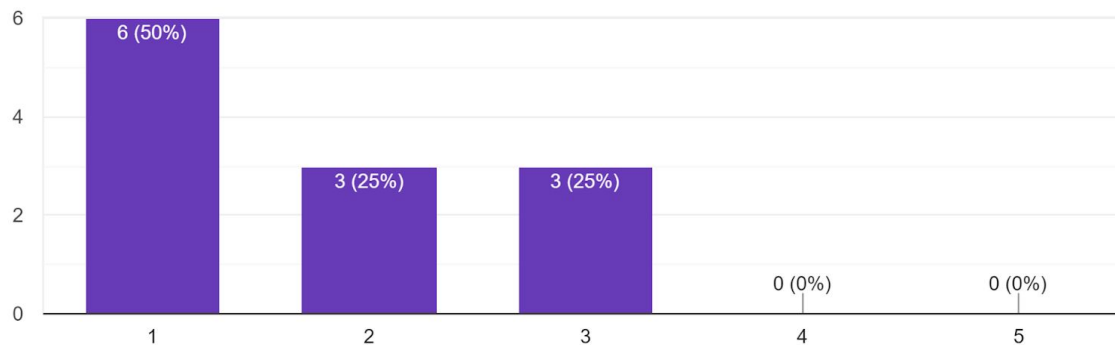




Adquirir conhecimento para utilizar

Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

12 respostas

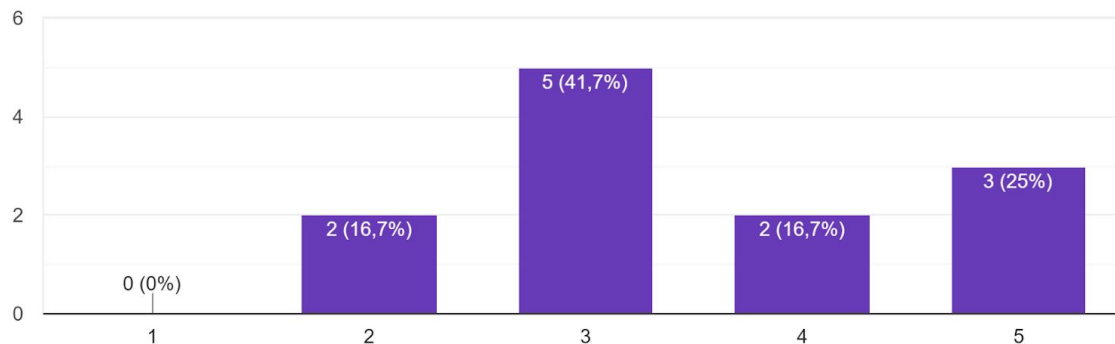




Funções do sistema bem integradas

Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.

12 respostas





"Sim, o sistema possui quase todas (senão todas) as features que espero de um e-commerce, como filtro, classificação, itens bem agrupados por categoria, é fácil consultar as avaliações e outros pontos.

O sistema apresenta um visual caótico, com muitas informações em uma só tela"



"Existem informações que se repetem, dificultando a navegação e a compra de produtos, sendo este o objetivo final.

O site apresenta boas funções como filtros de busca, além de seleção por categoria. Consigo adicionar itens no carrinho, finalizar a compra e acompanhar a entrega do meu pedido."



“Eu vejo que atinge sim o objetivo, porém, pode ser melhorado. Comprar é de fato fácil, se a pessoa não se atentar aos detalhes, isso pode ser horrível no quesito experiência de compra, se errar no momento da compra depois será necessário cancelar a compra e refazer, e isso gera confusão e estresse.”

A decorative graphic consisting of a white circle with the number '05.' inside. The circle is surrounded by several small, faint plus signs and dots in white and red, giving it a celebratory or highlighted appearance. This graphic is centered within a light pink rectangular window that has a dark gray header bar with three colored window control buttons (red, yellow, green).

05.

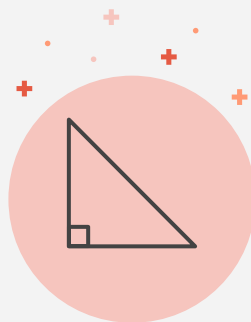
Avaliação Heurística



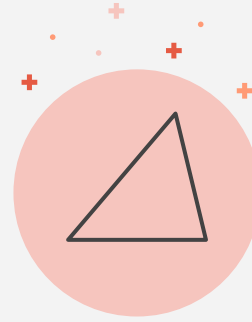
Problemas



O site apresenta informações repetidas e pouco claras, tornando a navegação confusa



Ao acessá-lo, vemos na parte superior uma linha contendo produtos aleatórios, não categorias, como se espera em sites de e-commerce.



Ao rolar para baixo, encontramos uma lista de categorias duas vezes, uma em forma de ícones e outra em forma de texto, configurando redundância de informações.



Problemas

- a. Outro ponto identificado, para realizar uma compra, aparecem duas formas de pagamento, pix e boleto, mas lista uma terceira forma, cartão de crédito.
- b. Ao tentar escolher cartão como forma de pagamento, o usuário é informado que este método é aceito apenas no app
- c. Caso o usuário esteja acostumado a utilizar o app, não encontrará todas as funcionalidades, visto que no site não é possível salvar ou acessar os favoritos.

Violações

- **Estética e design
minimalistas**
- **Eficiência e
flexibilidade de uso**
- **Reconhecer em vez
de relembrar**



Localização

Os problemas identificados são sistêmicos, pois se repetem em diversos pontos do site. Para um usuário que tem pouca familiaridade a interface pode causar confusão e dificuldade de navegação.



Nota

3

Gravidade

Classificação

Problema Grande

Observação

Importante de ser
consertado e deve receber
alta prioridade



Observação

Visto que os problemas levantados afetam diretamente a usabilidade do site, é importante que eles sejam resolvidos com alta prioridade. O mínimo esperado pelos usuários é que a experiência seja adequada e semelhante entre as versões web e app.





06.

Prototipo



Conclusões

Os problemas identificados são sistêmicos, pois se repetem em diversos pontos do site. Para um usuário que tem pouca familiaridade a interface pode causar confusão e dificuldade de navegação.



Perfis de usuário

Personas

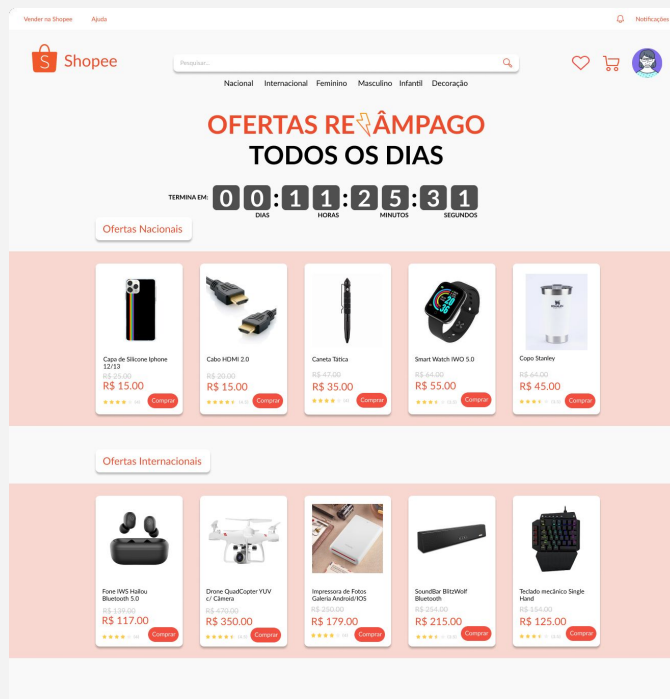
Cenários

Entrevistas

Avaliação Heurística

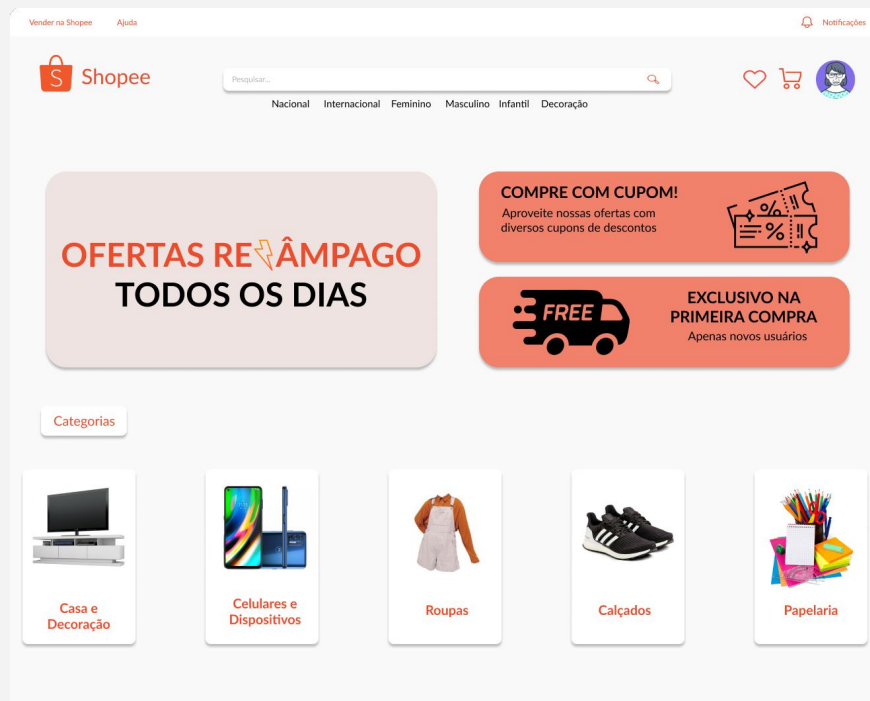
Protótipo

Conclusões



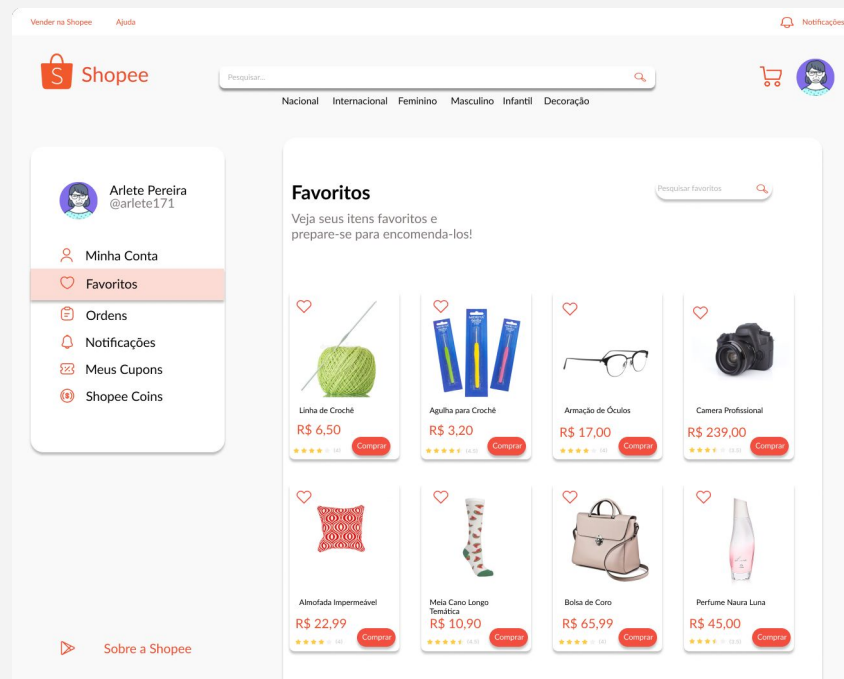


Conclusões





Conclusões





Conclusões

