



Universidade
Europeia
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



Interfaces e Usabilidade

Pedro Oliveira nº 50039057

Douglas Bewiahn nº 50038630

Índice

Objetivo	2
Pesquisa de mercado	3
Proto-Personas	4
MoodBoard	5
Branding	7
Ux Journeys	8
Testes Usabilidade	9
Mockups	11
Bibliografia	14

Objetivo

O produto desenvolvido pela parte do nosso grupo, tem como objetivo fornecer a pessoas que necessitem de um serviço feito, uma plataforma que torna o contacto entre o cliente e o profissional mais simples, rápido e seguro.

Este projeto é importante pois fornece uma plataforma segura e simples que diminui a quantidade de tempo gasto à procura de profissionais qualificados para certo tipo de serviços. A aplicação irá conectar diversos profissionais com clientes interessados no serviço que estes disponibilizam, de uma forma rápida e competitiva.

Será fornecido aos solicitadores, que procuram serviços de instalação, manutenção e de renovação, a oportunidade de se conectarem com profissionais experientes na área que procuram por uma taxa pré-definida pela QuickHandler. O Cliente submete o seu pedido de serviço, tendo unicamente de colocar a categoria e a data e a descrição, que inclui a informação necessária para o profissional. Ao submeter, vai ser disponibilizado na plataforma para todos os profissionais habilitados, aqueles que estiverem interessados poderão aceitar o pedido para depois, serem conectados automaticamente com o cliente.

Para os profissionais, esta plataforma oferece um meio que os conecta e lhes permite comunicar diretamente com pessoas que estão interessadas no seu serviço, aumentando assim a sua base de possíveis clientes. Além disso, na QuickHandler os profissionais podem ser os seus próprios chefes, aceitando as solicitações disponíveis na plataforma que acharem mais adequadas, definindo os seus próprios horários, sem haver necessidade de se preocuparem com burocracias, o que lhes permite ter mais tempo para se focar na qualidade do seu serviço.

Pesquisa de mercado


De maneira a desenvolver um produto, que além de satisfazer as necessidades dos profissionais e solicitadores, também se destaca pela sua oferta única, foi necessário pesquisar informações sobre o mercado em que este se insere.

Através da pesquisa realizada, foram encontrados produtos semelhantes ao que foi desenvolvido por nós. No entanto, estes não fornecem a rápida ligação entre as partes interessadas, e nestas plataformas a comunicação entre as duas partes, ou seja, os pedidos, são feitos através de e-mail ou formulários de contato. Além destas diferenças, e em específico nas plataformas “Faztudo” e “SOSfaztudo”, observamos que netas é necessário um colaborador registrar a solicitação, contatar o profissional e enviar ao cliente o orçamento para aprovação. No caso da “Starofservice”, o cliente responde a diversas questões para enviar a solicitação e após aprovada pela equipa é direcionada ao profissional da área que tem de fazer um orçamento e responder ao cliente, que por sua vez analisa e aprova um dos orçamentos.



Proto-Personas

Desenvolvemos proto-personas, de maneira a obtermos uma imagem clara dos clientes da nossa plataforma : Solicitadores de Serviços e Profissionais de Serviços, sendo que, para este último, ao definir a persona escolhemos alguém que disponibilize vários tipos de serviços (“Faz-tudo”).



Carlos
Trabalhador

Sobre:

- 18+ anos
- Casado e com 2 filhos
- Qualquer salário
- Conhecimentos base de tecnologia

Necessidades:

- Reparar a sanita
- Conectar-se com um canalizador rapidamente


Pain Points:

- Mau serviço com Handlers pode motivá-lo a não confiar mais na nossa aplicação.

Motivations:

- Procurar e cuidar dos orçamentos de um canalizador gasta muito tempo

Carlos: Solicitador de serviços



Manuel
Faz-tudo

Sobre:

- 18+ anos
- Casado e com filhos
- Qualquer salário
- Conhecimentos base de tecnologia

Necessidades:

- Complementar a rendimento mensal
- Conectar-se com clientes que precisam de seus serviços

Pain Points:

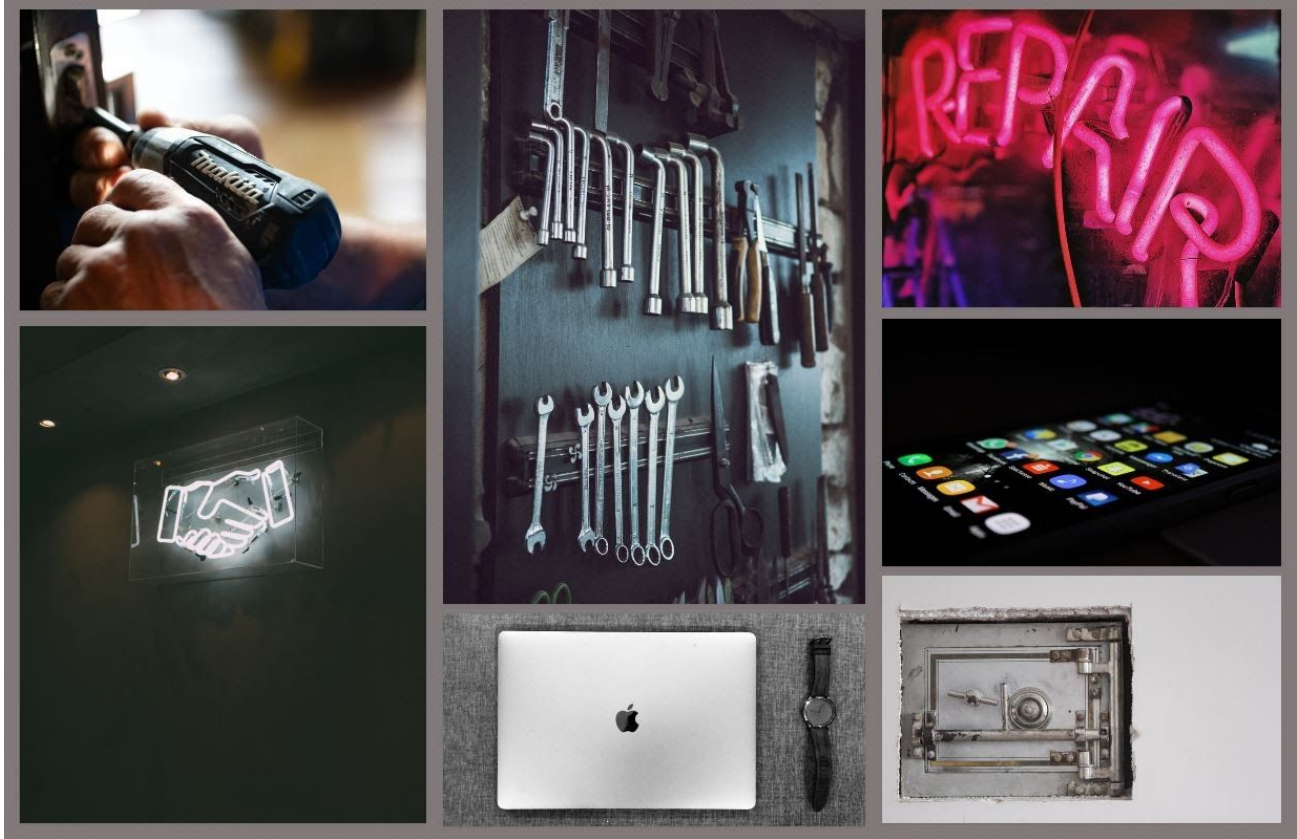
- Taxas de uso da aplicação serem demasiado elevadas

Motivations:

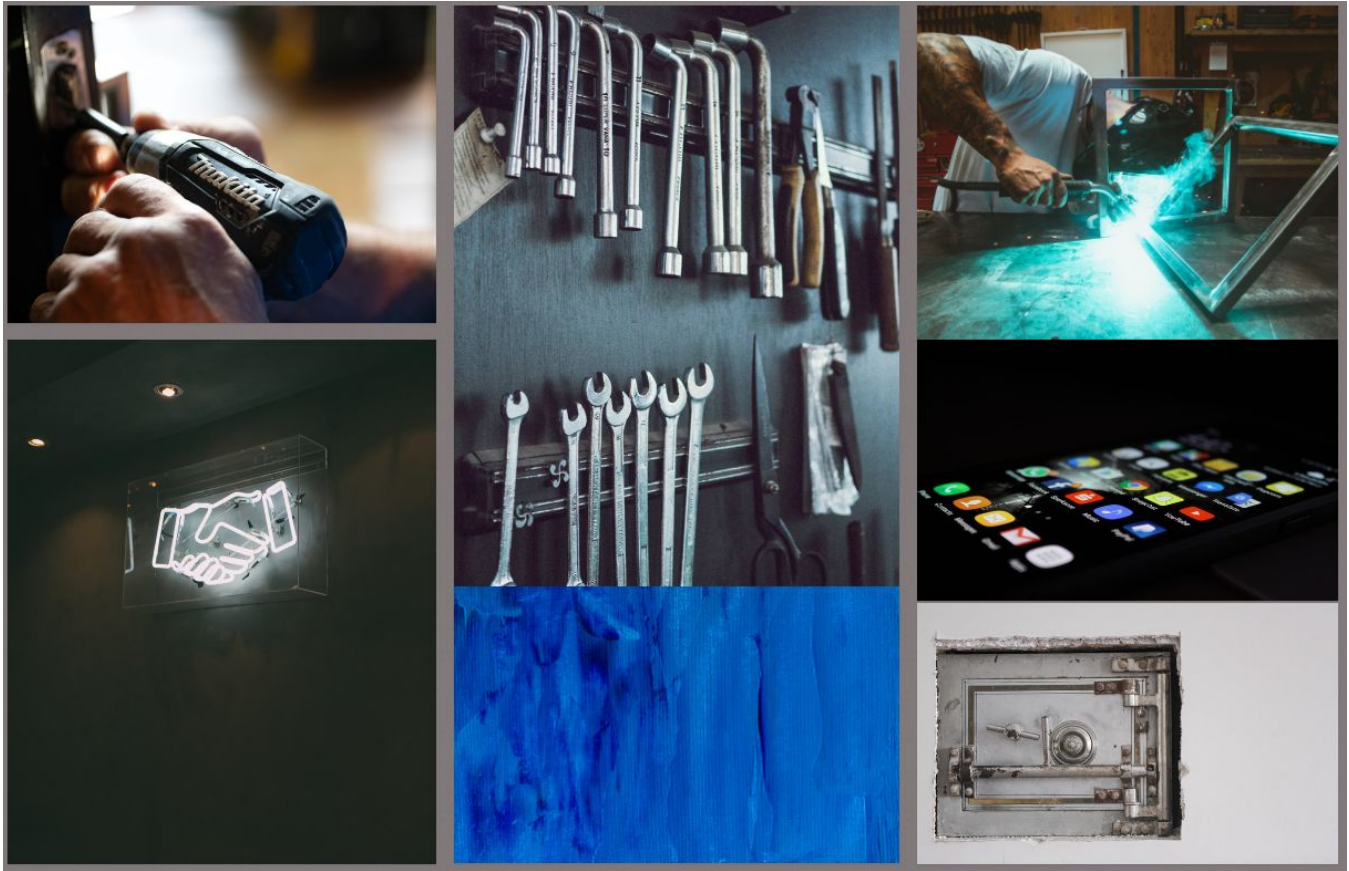
- Procurar trabalhos pontuais e novos clientes demanda muito tempo e investimento

Manuel: Handler

MoodBoard



Após a concepção deste moodboard, foi decidido alterar a esta primeira versão (imagem acima) pois a imagem do canto superior direito comunicava a ideia que a aplicação iria conter textos. púrpura/rosa.



Devido a esse problema, o moodboard foi mudado com o objetivo de se focar em mais alguns tons de azul , pois esta é uma cor que fortalece o aspecto visual da aplicação e que também está presente no logótipo da plataforma.

Branding

Em relação ao branding, após ter sido escolhido o nome da plataforma : QuickHandler, o foco principal foi desenvolver um logótipo que representa-se bem a marca . Durante o desenvolvimento deste escolhemos uma imagem que combinava com a aplicação e que representa bem o foco que esta tem em relação á área dos serviços ou seja, á “mão de obra”. Para criar o logótipo foi utilizada a ferramenta Adobe Photoshop.



Ao pegarmos nesta imagem pensamos em expressar a movimento no nosso logótipo e pensamos que uma bola e o seu rastro seria uma boa forma de o fazer.



Aí reparamos que a forma resultante era semelhante a um Q e decidimos aproveitar para formar a base do nosso logótipo.



De seguida, decidimos adicionar o tom azul para dar mais personalidade à nossa aplicação.



QUICK HANDLER

Por último, adicionamos o nosso nome com a fonte de letra Evogria porque achámos que representava profissionalismo e trabalhos mecânicos.

Pensamos em outras combinações de cores para o fundo e letra mas achamos esta a mais apelativa.

Ux Journeys

Solicitador de Serviços

Manuel Guerreiro



Age
20 years

Highest Level of Education
High school degree

Industry
Student

Organization Size
Self-employed

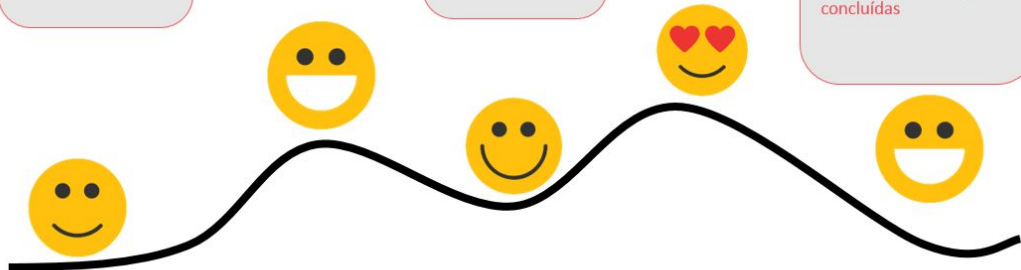
Etapa : Criar uma Solicitação
Seleciona o tipo de handler que precisa (ex.:Canalizador), data, hora, morada e descrição do serviço e seleciona "Agendar Handler".

Etapa : Confirmação de agendamento
Recebe um email confirmando o agendamento com as informações do Handler atribuído.

Etapa: Aguardar Agendamento
Seleciona minha conta/Solicitações em Aberto e tem as informações dos agendamentos.

Etapa: Recebe o Handler
Na data marcada recebe o Handler que efetua o serviço solicitado e finaliza o pedido.

Etapa: Pagamento e Avaliação
Recebe um email com a fatura para pagamento, Recebe uma notificação via e-mail para avaliar o serviço prestado com um link para as solicitações concluídas



Handler

Bruno Marques



Age
35 anos

Highest Level of Education
High School Graduation

Industry
Manufacturing

Organization Size
Self-employed

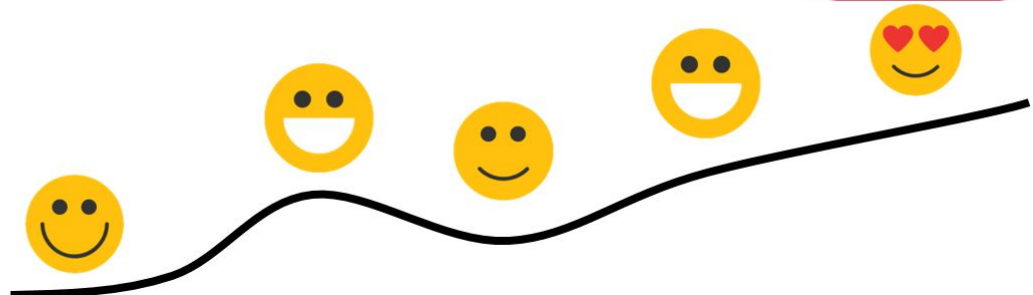
Etapa : Aceitar uma solicitação
Tem disponíveis os pedidos pendentes aceitação, escolhe o pedido e seleciona "Aceitar".

Etapa : Confirmação de agendamento
Recebe um email confirmando o agendamento com as informações do Cliente.

Etapa: Aguardar Agendamento
Seleciona minha conta/Solicitações em Aberto e tem as informações dos agendamentos.

Etapa: Fazer o Serviço
Na data do agendamento, vai a morada do cliente e faz o serviço solicitado

Etapa: Finalizar Pedido e Avaliação
Acede a área de pedidos em aberto e finaliza o pedido. Recebe uma avaliação do cliente que pode ser consultada em pedidos concluídos.



Testes Usabilidade

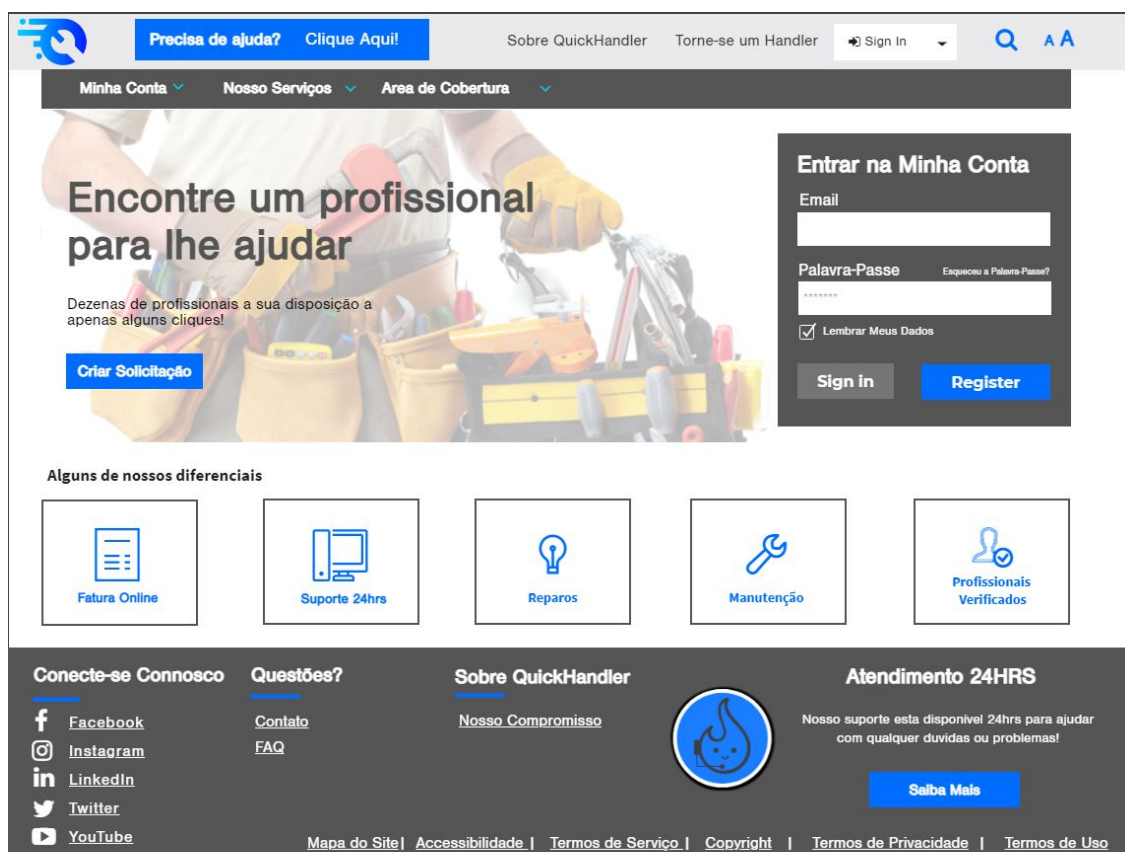
Foi utilizada a ferramenta online MockFlow WireframePro (<https://mockflow.com/>) para a criação dos mockups da nossa aplicação. Infelizmente, não conseguimos buscar todas as alterações que fizemos, mas vamos apresentar algumas e justificar as nossas decisões de acordo com os testes de usabilidade que fizemos.

O primeiro teste que fizemos foi para descobrir qual das cores deveríamos utilizar para o botão “Register Now” e recebemos mais cliques no botão azul.




The mockup shows a login form with the title "Entrar na Minha Conta". It includes an "Email" input field, a "Palavra-Passe" (Password) input field with a "Esqueceu a Palavra-Passe?" link, a checked "Lembrar Meus Dados" checkbox, and two buttons: a blue "Sign in" button and a grey "Register" button.

Por isso, decidimos alterar o nosso mockup de forma a colocar o registro no botão azul.




The full website mockup for "QuickHandler" features a navigation bar with links like "Precisa de ajuda? Clique Aqui!", "Sobre QuickHandler", and "Torne-se um Handler". The main header includes "Minha Conta", "Nosso Serviços", and "Area de Cobertura". The hero section displays "Encontre um profissional para lhe ajudar" with a background image of a person using tools and a "Criar Solicitação" button. A sidebar on the right contains the "Entrar na Minha Conta" form, now with a blue "Register" button. Below this, "Alguns de nossos diferenciais" are listed with icons for "Fatura Online", "Suporte 24hrs", "Reparos", "Manutenção", and "Profissionais Verificados". The footer includes social media links, contact information, a "Sobre QuickHandler" section, and a "Atendimento 24HRS" section with a "Saiba Mais" button. The bottom of the footer contains links for "Mapa do Site", "Accessibilidade", "Termos de Serviço", "Copyright", "Termos de Privacidade", and "Termos de Uso".

Perguntámos também como deveríamos colocar as cores dos nossos pedidos de forma a comunicarem os seus estados (Pendentes, por fazer, Concluídos). E decidimos que os pendentes (por aprovar) iriam ser pintados a amarelo, os abertos (aprovados) a verde e os cancelados a vermelho.



Handler Joao
Canalizador

Data do Agendamento

12 Maio 2021 

13:00 PM

Local do Serviço


Av. de Berna, 40
Avenidas Novas
Cod. Postal 1050-158

Descrição do Serviço

Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.


[Solicitar Novamente](#)

Perguntámos também se deveria ser com linhas sólidas, dashed, dotted ou completamente preenchido. E a resposta com maior aderência foi a bordas de linhas sólidas (2ª imagem) com 24 respostas. (Questionário encontra-se nas referências)



Handler Joao
Canalizador

Data do Agendamento

12 Maio 2021 

13:00 PM


Local do Serviço

Av. de Berna, 40
Avenidas Novas
Cod. Postal 1050-158

Descrição do Serviço


Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.

[Solicitar Novamente](#)



Handler Joao
Canalizador

Data do Agendamento

12 Maio 2021 

13:00 PM


Local do Serviço

Av. de Berna, 40
Avenidas Novas
Cod. Postal 1050-158

Descrição do Serviço


Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.

[Solicitar Novamente](#)



Handler Joao
Canalizador

Data do Agendamento

12 Maio 2021 

13:00 PM

Local do Serviço


Av. de Berna, 40
Avenidas Novas
Cod. Postal 1050-158

Descrição do Serviço

Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.

[Solicitar Novamente](#)

Mockups



[Precisa de ajuda? Clique Aqui!](#)[Sobre QuickHandler](#)[Torne-se um Handler](#)

Sign In

[Minha Conta](#)[Nosso Serviços](#)[Area de Cobertura](#)

Encontre um profissional para lhe ajudar

Dezenas de profissionais a sua disposição a apenas alguns cliques!

[Criar Solicitação](#)

Entrar na Minha Conta


Email

Palavra-Passe


Esqueceu a Palavra-Passe?

☒ Lembrar Meus Dados


Alguns de nossos diferenciais




Fatura Online




Suporte 24hrs



Reparos



Manutenção



Profissionais Verificados

Conecte-se Connosco


[Facebook](#)[Instagram](#)[LinkedIn](#)[Twitter](#)[YouTube](#)

Questões?

[Contato](#)[FAQ](#)

Sobre QuickHandler


[Nosso Compromisso](#)




Atendimento 24HRS

Nosso suporte esta disponivel 24hrs para ajudar com qualquer duvidas ou problemas!

[Saiba Mais](#)

**QUICK HANDLER**

[Mapa do Site](#) | [Accessibilidade](#) | [Termos de Serviço](#) | [Copyright](#) | [Termos de Privacidade](#) | [Termos de Uso](#)



[Precisa de ajuda? Clique Aqui!](#)[Sobre QuickHanlder](#)[Torne-se um Handler](#)

My Account

[Minha Conta](#)[Nosso Serviços](#)[Area de Cobertura](#)

Solicitar Handler

Selecione o Tipo de Handler

Canalizador

Quando precisa do handler?

12 Maio 2021

13:00 PM

O Mais cedo possivel

Codigo Postal

1050-158

Numero

106B

Descrição do Serviço

Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.

Agendar Handler

Conecte-se Connosco

[Facebook](#)[Instagram](#)

Questões?

[Contato](#)[FAQ](#)

Sobre QuickHandler

[Nosso Compromisso](#)

11

Solicitações em Aberto



Handler Joao
Canalizador

Data do Agendamento

12 Maio 2021 13:00 PM

Local do Serviço

Av. de Berna, 40
Avenidas Novas
Cod. Postal 1050-158

Descrição do Serviço

Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.

[Contatar Handler](#)
[Alterar Agendamento](#)
[Cancelar Agendamento](#)



Handler Pedro
Eletricista

Data do Agendamento

21 Julho 13:00 PM

Local do Serviço

Av. de Berna, 40
Avenidas Novas
Cod. Postal 1050-158

Descrição do Serviço

Refazer o cabeamento de tomadas que estão com mal contato

[Contatar Handler](#)
[Alterar Agendamento](#)
[Cancelar Agendamento](#)

Solicitações Disponíveis

Pesquisar Tipo de Handler

Tipo de Handler

Canalizador

Data do Serviço

12 Maio 2021 13:00 PM

Codigo Postal

1050-158

Descrição do Serviço

Um vazamento nos canos que ficam em baixo da pia da cozinha.

[Aceitar](#)

Tipo de Handler

Eletricista

Data do Serviço

12 Maio 2021 13:00 PM

Codigo Postal

1050-158

Descrição do Serviço

Refazer o cabeamento de tomadas que estão com mal contato

[Aceitar](#)

Tipo de Handler

Carpinteiro

Data do Serviço

23 Abril 2021 13:00 PM

Codigo Postal

1050-158

Descrição do Serviço

Instalação de duas portas de madeira nos quartos.

[Aceitar](#)

As nossas principais decisões ao fazermos as mockups basearam-se na pesquisa de outros websites com produtos semelhantes e de alguns templates da internet. Infelizmente não encontramos tempo para implementar grande parte das decisões feitas, durante a criação dos mockups e pelos testes de usabilidade feitos durante o semestre, no nosso projeto, mas caso continuemos a desenvolver esta aplicação o mockup que apresentamos seria a nossa forma ideal de apresentar a futuros clientes.

Bibliografia

MockFlow - Wireframe Tools, Prototyping Tools, UI Mockups, UX Suite, Remote designing. (2021). Retrieved 4 February 2021, from <https://mockflow.com/>

UsabilityHub | User Testing and Usability Research Platform. (2021). Retrieved 4 February 2021, from <https://usabilityhub.com/>

Milanote - the tool for organizing creative projects. (2021). Retrieved 4 February 2021, from <https://milanote.com/>

Make My Persona. (2021). Retrieved 4 February 2021, from <https://www.hubspot.com/make-my-persona>

What are personas and why should I care? (2 min. video) (Video). (2021). Retrieved 4 February 2021, from <https://www.nngroup.com/videos/personas/>

SOS Faz Tudo. 2020. *Eletricista, Chaveiro, Canalizador | 24H | Em Lisboa | S.O.S Faz Tudo*. [online] Available at: <<https://sosfaztudo.pt/>> [Accessed 1 November 2020].

Faztudo.com.pt. 2020. *Reparações Ao Domicílio Lisboa | Faz Tudo*. [online] Available at: <<https://www.faztudo.com.pt/>> [Accessed 1 November 2020].

StarOfService. 2020. *Encontre Profissionais Locais Para Todos Os Seus Projetos*. [online] Available at: <<https://www.starofservice.pt/>> [Accessed 1 November 2020].

<https://app.usabilityhub.com/do/fa822893c365/d833>