

Tarefa 1 - Condução de Pesquisa do Usuário

Discentes:

- Assucena Queren Lopes - 2022.1.08.027
- Gabriel Micael Henrique - 2022.1.08.035
- Giovana Nogueira Oliveira - 2022.1.08.005
- Marcos Vyctor Fonseca Galupo - 2022.1.08.013
- Pedro Henrique Alves Barbosa - 2022.1.08.043
- Rodrigo Cabral Diniz - 2022.1.08.037

Produto: Aplicação de Serviços para Faxina

What - O que é o produto??

R: O produto é uma aplicação de serviços para faxina, uma plataforma ou aplicativo que conecta usuários a profissionais de limpeza doméstica. Essa aplicação facilita a contratação de serviços de faxina de forma rápida e conveniente.

Who - Quem usa o produto??

R: O produto é utilizado por pessoas que buscam serviços de limpeza doméstica, como proprietários de residências, inquilinos, ou qualquer pessoa que necessite de assistência na manutenção da limpeza de seu espaço.

Why - Porque ele usa o produto??

R: Os usuários utilizam o produto para simplificar o processo de contratação de serviços de faxina. Isso pode ser motivado pela falta de tempo, incapacidade física para realizar a limpeza, ou simplesmente pela preferência de contar com profissionais especializados para garantir a qualidade do serviço.

When - Quando ele usa o produto??

R: Os usuários podem utilizar o produto sempre que sentirem a necessidade de realizar uma faxina em suas residências. Isso pode ocorrer de forma regular, semanalmente, mensalmente ou em situações específicas.

Where - Onde/em que ocasiões ele usa o produto??

R: O produto é utilizado principalmente em residências, mas também pode ser aplicado em outros espaços, como escritórios, estabelecimentos comerciais ou locais onde a limpeza regular seja necessária.

How - Como ele usa o produto??

R:

- O usuário abre o aplicativo
- O usuário seleciona o serviço desejado
- O usuário seleciona um profissional de limpeza
- O usuário agenda a data, a hora e faz observações
- O usuário confirma o agendamento
- O profissional de limpeza executa o serviço
- O usuário avalia o serviço
- O usuário realiza o pagamento
- O histórico do serviço é registrado

Hipóteses:

1- Expectativas do usuário: Proprietários ou inquilinos desejam agendar faxinas e buscam encontrar facilidade, qualidade e conveniência ao utilizar este produto para contratar serviços de limpeza.

2- Comportamento do usuário: O usuário contrata profissionais de limpeza que possuem uma melhor avaliação.

3- Comportamento do usuário: O usuário contrata o serviço de profissionais que já contratou antes.

4- Características do usuário: É mais provável que o usuário contrate os serviços regularmente se o profissional de limpeza tiver uma boa avaliação.

5- Características do usuário: É mais provável que o usuário opte por contratar profissionais que possuem um perfil detalhado com informações e foto.

6- Características do usuário: É mais provável que o usuário não contrate serviços de profissionais que não possuem avaliação.

7- Características do usuário: É mais provável que faxineiras optem por realizar serviços a usuários com melhores avaliações.

8- Características do usuário: É mais provável que faxineiras cancelem serviços para usuários que são maus pagadores.

Roteiro de Entrevista:

- 1- Você usaria um aplicativo para contratar faxineiros(as)? (SIM ou NAO)
- 2- Quais fatores do seu dia a dia influenciam na resposta da pergunta anterior?
- 3- Quais características um faxineiro deveria ter para que você o contratasse?
- 4- Quais informações são indispensáveis no perfil do aplicativo de um faxineiro para você poder contratá-lo?
- 5- Você teria mais confiança em contratar um profissional com um perfil rico em detalhes e com foto? (SIM OU NAO)
- 6- Quais as vantagens e desvantagens de escolher contratar um faxineiro pelo aplicativo ao invés da forma tradicional?
- 7- Você teria preferência em um profissional com localização mais próxima à sua? (SIM OU NAO)
- 8- Você gostaria de conversar com um profissional antes de contratar o seu serviço? Por quê?
- 9- Se o profissional tiver uma boa avaliação, isso implicaria em uma contratação de serviço mais regular por sua parte? Por quê?
- 10- Você contrataria um profissional que não possui nenhuma avaliação?
- 11- Suponha que tem um faxineiro e uma faxineira, qual teria mais chance de ser contratada por você? Por quê?
- 12- Qual o preço esperado por você em um serviço de faxina e o que motiva a sua escolha?
- 13- Você teria preferência no valor do serviço do profissional ou na sua avaliação de perfil? Por quê?
- 14- Caso já tivesse contratado um faxineiro e tivesse gostado do serviço, optaria por sempre contratá-lo ou estaria disposto a contratar outros também? Por quê?
- 15- Como faxineiro, o que te levaria a cancelar uma prestação de serviço a um usuário?
- 16- Quais benefícios você esperaria ao colocar seu serviço como faxineira no aplicativo?
- 17- Você prestaria serviço a um usuário com má avaliação?

Síntese:

Análise das nossas hipóteses em comparação com as respostas recebidas na entrevista:

Hipótese 1- Expectativas do usuário: Proprietários ou inquilinos desejam agendar faxinas e buscam encontrar facilidade, qualidade e conveniência ao utilizar este produto para contratar serviços de limpeza.

Análise:

Pergunta: “Quais fatores do seu dia a dia influenciam na resposta da pergunta anterior?”

Respostas:

- “Acredito que com o tempo corrido e tendo a disponibilidade de fazer isso em um espaço de tempo menor por um aplicativo seria muito interessante”
- “Devido a pouco tempo disponível para a faxina.”
- “A facilidade gerada por um faxineiro(a) ao limpar minha residência”

Pergunta: “Quais as vantagens e desvantagens de escolher contratar um faxineiro pelo aplicativo ao invés da forma tradicional?”

Respostas:

- “Vantagens: facilidade, confiabilidade Desvantagens: Não sei”
- “Bem rápido e prático. Além de pelo sistema de avaliações já ter uma base se é um bom profissional”
- “Vantagens: mais rápido de contratar, sem a necessidade de conhecer ninguém pra te indicar alguém, preços já pré estabelecidos Desvantagens: não dá pra saber o caráter da pessoa(mas com a avaliação do trabalho acho que dá para ter uma ideia)”

A partir dessas respostas, conclui-se que a hipótese 1 foi, de fato, comprovada a partir das respostas obtidas em certas perguntas da entrevista previamente executada pelo grupo.

Hipótese 2- Comportamento do usuário: O usuário contrata profissionais de limpeza que possuem uma melhor avaliação.

Análise:

Pergunta: Se o profissional tivesse uma boa avaliação, isso implicaria em uma contratação de serviço mais regular por sua parte? Por quê?

Respostas: 100% responderam que sim.

Pergunta: Você contrataria um profissional que não possui nenhuma avaliação?

Respostas: 33% responderam que depende do contexto, 33% que sim e 33% que não.

Hipótese 3- Comportamento do usuário: O usuário contrata o serviço de profissionais que já contratou antes.

Análise:

Pergunta: Caso já tivesse contratado um faxineiro e tivesse gostado do serviço, optaria por sempre contratá-lo ou estaria disposto a contratar outros também? Por quê?

Respostas: A maioria das pessoas entrevistadas optaram por sempre contratar uma pessoa que já contratou e gostou do serviço, e o único motivo que faria essas pessoas contratarem outra pessoa, seria se ela não tivesse a disponibilidade no horário que o cliente deseja.

Hipótese 4- Características do usuário: É mais provável que o usuário contrate os serviços regularmente se o profissional de limpeza tiver uma boa avaliação.

Análise:

Pergunta: Se o profissional tivesse uma boa avaliação, isso implicaria em uma contratação de serviço mais regular por sua parte? Por quê?

Respostas: Todas as pessoas que responderam a entrevista do aplicativo consideram que sim. Ou seja, isso comprova que se o profissional tivesse uma boa avaliação isso implicaria em uma contratação de serviço mais regular da parte do usuário, pois acreditam que esses profissionais seriam mais confiáveis, profissionais e agradáveis.

Hipótese 5- Características do usuário: É mais provável que o usuário opte por contratar profissionais que possuem um perfil detalhado com informações e foto.

Análise:

Pergunta: Você teria mais confiança em contratar um profissional com um perfil rico em detalhes e com foto?

Respostas: cem por cento das pessoas interessadas no aplicativo de faxineiro(a) relatam que preferem profissionais que possuam foto e perfil com descrição detalhada. Desse modo, comprovando a hipótese de que os usuários, sim, contratariam mais os profissionais que possuem foto e descrição detalhada no perfil.

Hipótese 6- Características do usuário: É mais provável que o usuário não contrate serviços de profissionais que não possuem avaliação.

Análise:

Pergunta: Se o profissional tiver uma boa avaliação, isso implicaria em uma contratação de serviço mais regular por sua parte? Por quê?

Respostas: cem por cento dos usuários dizem que tem preferência por faxineiros(as) que possuam avaliação. Assim, comprovando a hipótese de que os usuários do aplicativo preferem contratar faxineiros(as) que possuam avaliação.

Hipótese 7- Características do usuário: É mais provável que faxineiras optem por realizar serviços a usuários com melhores avaliações.

Análise:

Pergunta: Como faxineiro, o que te levaria a cancelar uma prestação de serviço a um usuário?

Respostas:

- “Se tivesse outro horário já agendado fora do aplicativo ou eu tivesse com esse horário ocupado devido a outros fatores. Além disso, dependeria também da casa (preço muito barato pelo tamanho).”
- “Por questões físicas de não poder ir. Ou por questões de desconfiança no perfil do usuário.

Hipótese 8- Características do usuário: É mais provável que faxineiras cancelem serviços para usuários que são maus pagadores.

Análise:

Pergunta: Você prestaria serviço a um usuário com má avaliação?

Respostas:

- “Não”
- “Não, por questão de medo”

Dessa forma, vemos que os prestadores de serviços (faxineiras) não trabalham para clientes mal avaliados, comprovando a hipótese de que, sim, as(os) faxineiras(os) não manteriam serviços para clientes com má avaliação.

Descobertas na síntese:

- O que aprendemos a partir das entrevistas e comprovações/refutação das hipóteses?
 - A partir da análise feita, foi possível inferir que as hipóteses de usuário foram todas confirmadas. Entretanto, algumas faxineiras foram refutadas.

Hipóteses refutadas:

- É mais provável que faxineiras cancelem serviços para usuários que são maus pagadores.

Correção:

É mais provável que faxineiras cancelem serviços para usuários por questões de medo, falta de tempo ou mal pagamento pelo tamanho da casa.