

Desafio UmHelp:

Contexto do desafio:

No uso do app das Diaristas, algumas delas chegaram a relatar que estavam com a impressão de que haviam recebido menos nos últimos meses, mas os operadores do App constaram que isso não foi o que de fato aconteceu. Inclusive, algumas Helpers receberam significativamente mais do que nos meses anteriores.

O Desafio:

1. Qual seria o seu **processo** de trabalho até a entrega das interfaces?
 2. Que **solução** de tela você propõe para resolvermos esse problema? Como essa solução resolve o problema?
 3. Se pudesse entregar **2 versões** de **interface** , **uma em baixa e outra em alta fidelidade**, como seriam?
 4. Como você testaria a **usabilidade** dessas interfaces?
-

Respondendo 1ª questão:

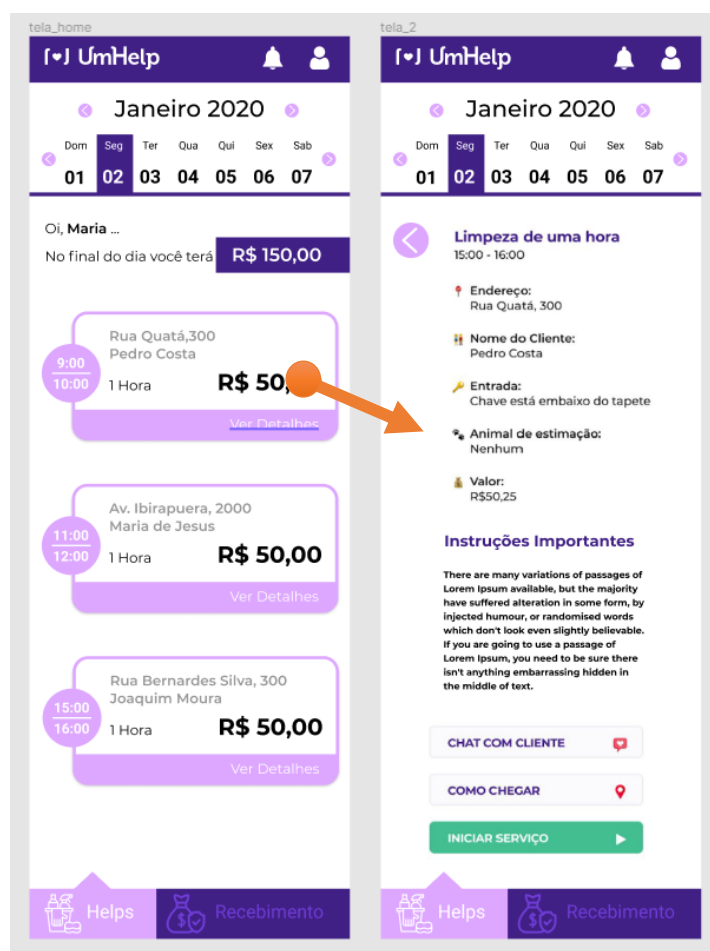
- Começo analisando a situação proposta me colocando no lugar do usuário e tendo meu 1º contato visual com os elementos da tela, seus propósitos e utilidades.
- Em seguida, utilizo de meus conhecimentos e práticas de UX para detectar aspectos e oportunidades de melhorias de acordo com o público alvo, propostas, objetivos e aparência do App. Coisas como: *Existem passos ou cliques em excesso? Existe redundância de informações? Os passos que tive que realizar até chegar ao objetivo poderiam ser mais rápidos e intuitivos? Existem informações na tela além do necessário? O tipo de público compreende as telas e o fluxos do App?*
- Após coletar e anotar minhas percepções para uma futura proposta de melhoria, procuro coletar informações dos usuários/ clientes do App (Pesquisas e entrevistas), pois ao consultá-los irei enriquecer minhas percepções de acordo com a realidade deles. E assim poder reconhecer pontos cegos ou não analisados pelos desenvolvedores e analistas anteriormente.

- Pesquisa e análise da concorrência: *Será que o que precisamos corrigir é algo que nossos concorrentes já resolveram ou até mesmo possuem um método mais eficiente / eficaz de execução?* Neste passo, é necessário se passar por usuário novamente, instalar e navegar o App dos concorrentes para avaliar o fluxo, layout e aparência.
- Tendo em mãos todas as informações coletadas, **agora é hora de criar o protótipo.**

Respondendo 2ª questão:

- Antes de chegar na proposta de resolução do problema em questão, detectei uma grande redundância de informações, ou telas similares. Acredito que a tela “Home”, “Horário” e “Calendário” poderiam se fundir em uma só – **Dei o nome de “Helps”**.

Segue Proposta:

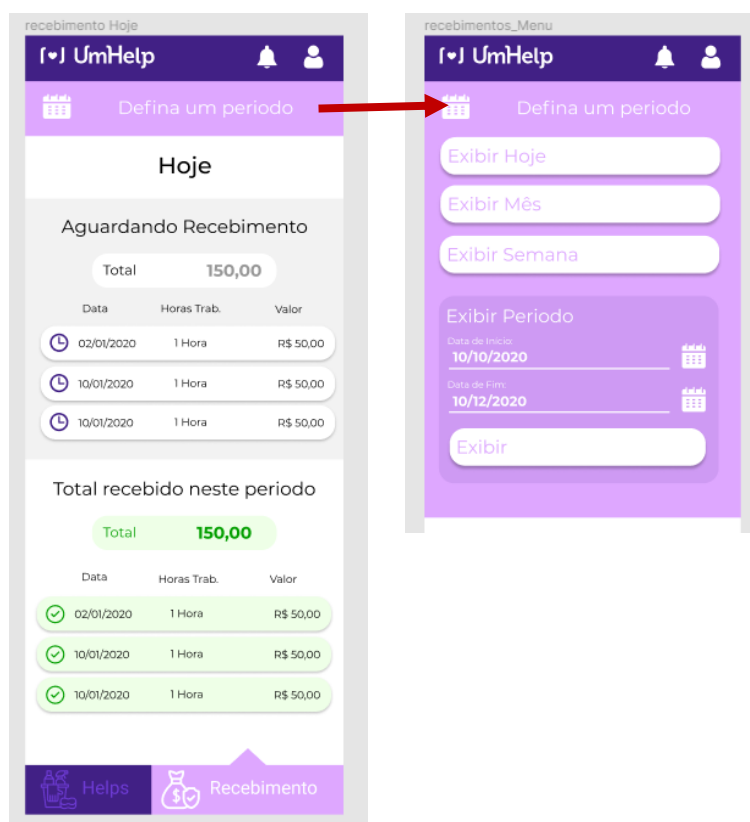


Na página inicial, *para não ficar em branco*, já iniciaria pelo calendário, onde o mesmo já exibiria o total de trabalhos agendados para o dia.

E selecionando um serviço, este iria exibir **todos os detalhes da solicitação.**

- Sobre a solução de divergências de valores recebidos, isso seria amenizado se a tela de “Transações” fosse apresentada como uma planilha de extrato dividida por períodos, trazendo os valores em lista, ficando mais fácil de ver todas as transações. Exibindo depósitos referentes ao Dia, períodos do mês, semanas e até mesmo, uma quantidade de dias especificadas pelo cliente, além disso para maior adequação de sua finalidade, renomeei a tela para “Recebimentos”.

Segue Proposta:



- Para certificar-se da origem de cada pagamento, cada item listado será um link de acesso as informações detalhadas de cada serviço. E para garantir maior controle, cada transação terá um número único de identificação:



- É importante também mencionar o destaque do **valor total** calculado pela lista de recebidos\ a receber, dando maior certeza de seus ganhos ao colaborador.

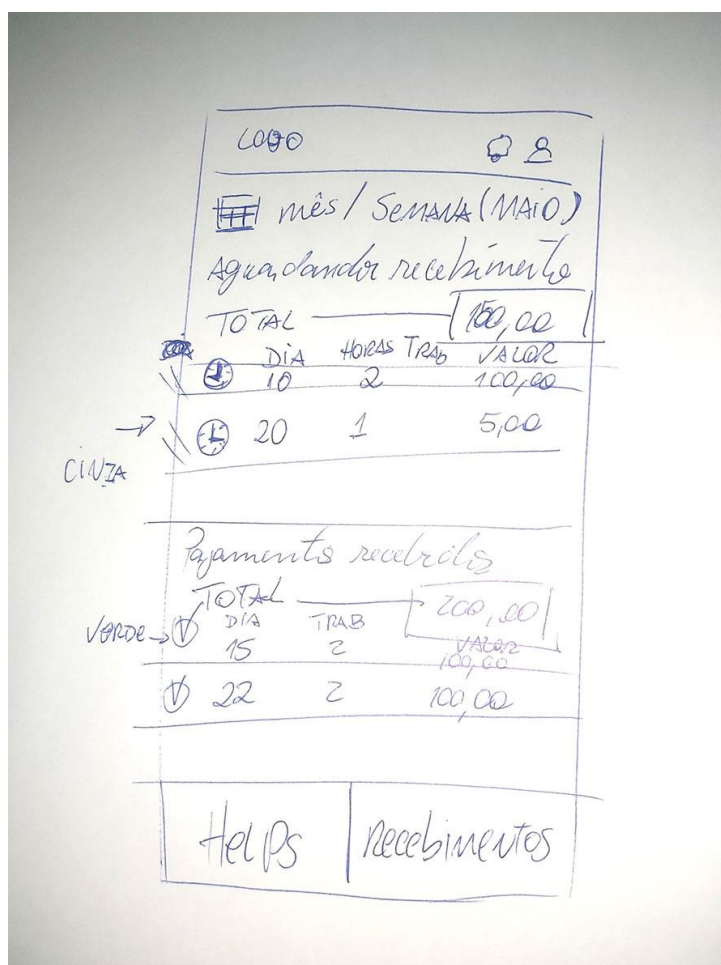
Total recebido neste período

Total **150,00**

- Com as inclusões mencionadas, mudanças de Layout e Estilo, acredito justificar e conseguir provar em testes que haverá uma melhora significativa no entendimento e usabilidade do aplicativo por parte de nossos colaboradores.

Respondendo 3ª questão:

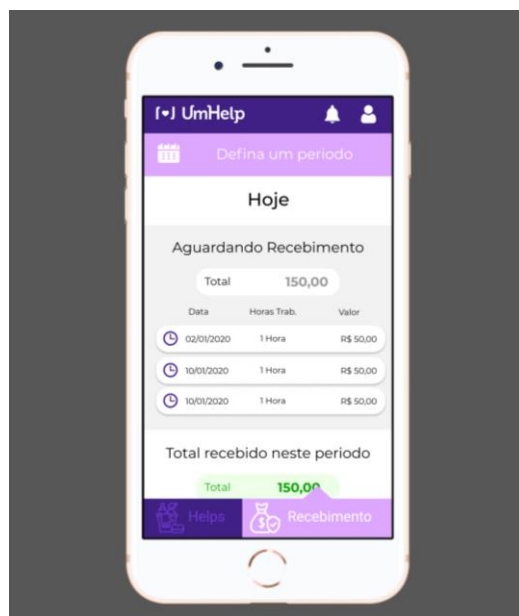
- De acordo com meus hábitos herdados das antigas empresas que trabalhei, muitos de meus protótipos não passavam por uma prova de baixa fidelidade. Com a pressa contínua pela entrega dos projetos, geralmente apresentava só o protótipo de alta fidelidade.
- Não significa que não poderia utilizar uma ferramenta digital (Photoshop / Figma / Axure) para mostrar minhas ideias iniciais, mas atualmente ainda costumo usar do rascunho de papel:



Protótipo da tela de "Recebimento" rascunhado em caneta numa folha A4.

- Para a criação deste **protótipo em alta fidelidade**, utilizei a ferramenta **Figma**. Sendo assim, você pode realizar um teste real do App em funcionamento de navegação, simulando sua a versão definitiva.
- Nem todos os botões ou telas foram desenvolvidos para este teste, mas acredito que o essencial tenha sido apresentado.

Clique no link abaixo para acessar o protótipo da UmHelp:



<https://www.figma.com/proto/GKtJYPUOHeiBj154AzAUCX/UmHelp?node-id=1%3A2&viewport=197%2C584%2C0.38775160908699036&scaling=scale-down>

Respondendo 4ª questão:

- Para a realização de teste, o ideal seria a convocação de usuárias reais que dependem deste App e criar um roteiro de perguntas para avaliar a jornada do usuário. *Saber se os usuários reconhecem e encontram facilmente o fluxo e suas conclusões.*
- Fazer uma pesquisa de comparabilidade e aceitação para verificar se os colaboradores gostaram mais ou menos de terminadas mudanças.
- Levando em consideração a questão de isolamento que vivenciamos, estes testes poderão ser elaborados remotamente com os colaboradores.
- Por fim, com os dados obtidos, realizamos os ajustes necessários, refazemos os testes e homologamos as alterações.