

Estudo de Caso

Thainara Rodrigues

Visão Geral do Projeto



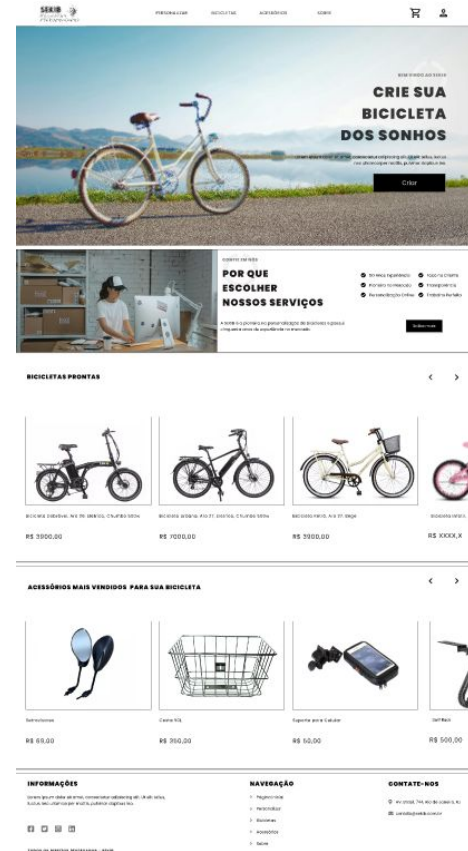
O Produto:

O Site foi criado para que clientes da SEKIB tenham a possibilidade de personalizar bicicletas e também poderem comprar online.



Duração do Projeto:

3 Meses



Project overview



O problema:

Trazer uma inovação para o mercado e fazer com que seja fácil de usar.



O Objetivo:

Um aplicativo que seja de fácil utilização e que substitua a compra física.

Project overview



Minha Função:

Líder UX



Responsabilidade:

Conceito, pesquisas, desenvolvimento de wireframes, prototipagem.

Entendendo O usuário

- Pesquisa de usuário
- Personagens
- Declarações de problemas
- Mapas de jornada do usuário

Pesquisa do Usuário: resumo



Para realizar a pesquisa de usuário, comecei com entrevistas com clientes das lojas físicas da SEKIB para entender suas necessidades através de grupos, fóruns e etc, para listar desafios e comportamentos ao utilizar aplicativos relacionados às compras online. Também conduzi uma pesquisa quantitativa para obter uma visão mais ampla do mercado e identificar tendências e padrões de uso

Pesquisa do Usuário: pontos problemáticos

1

Exclusivo e Inovador

Entregar um sistema que não está presente ainda no mercado e que traz inovação com a possibilidade de montar um produto e poder comprá-lo online.

2

Entendimento do Processo de Personalização

Um dos maiores desafios foi fazer com que o processo de personalização de bicicletas fosse fácil e esclarecedor para o usuário.

3

Mostrar o produto final personalizado

Uma das maiores dificuldades foi a pensar em como o sistema atenderia a essa demanda de apresentar a imagem final de um produto que acabou de ser personalizado

4

Compra Segura

Foi identificado que existe alguns usuários que não confiam em fazer compras 100% online.

Persona: Caio

Declaração do problema:

Caio é o CEO de uma empresa e precisa de bicicletas que sejam totalmente personalizáveis porque precisa consolidar sua marca.



Caio

Idade: 34
Educação: Ensino Superior
Cidade Natal: Minas Gerais
Família: Filho
Ocupação: CEO Empresa

“Preciso de um Design Consistente nas Bicicletas”

Metas

- Poder incluir logo da Marca da empresa
- Pedido em quantidade
- Visualizar o Orçamento antes de encomendar
- Praticidade e de fácil compreensão

Frustrações

- Não conseguir adaptar a bicicleta ao design consistente a sua empresa/marca.
- Processo difícil e demorado

Caio é CEO da empresa de Logística, mora em Minas gerais e tem a necessidade de encomendar bicicletas que seja harmoniosa com o design da sua marca e que consiga visualizar o orçamento. Ele se frustrou encontrando sites com poucas opções de personalizações e um processo demorado e difícil de realizar o que o fez desistir da compra.

Persona: Helena

Declaração do problema:

Helena é mãe de 2 filhos pequenos e precisa de uma bicicleta elétrica com acessórios personalizáveis porque precisa de uma bicicleta ideal e segura para levar as duas crianças à escola.



Helena

Idade: 42
Educação: Ensino Médio
Cidade Natal: Rio de Janeiro
Família: Mãe
Ocupação: Dona de Casa

“Quero poder escolher modelos de bicicleta elétricas e que sejam adaptáveis”

Metas

- Escolher modelos elétricos, o tipo de bateria e a potencia.
- Poder adaptar a bicicleta para sua necessidade
- Apoio pós venda para auxílio.

Frustrações

- Bicicletas fracas
- Sem assistência após a compra
- Poucas informações da bateria como durabilidade, ciclos de carga etc..

Helena tem 42 anos, mora no Rio de Janeiro e é mãe de 2 filhos pequenos, ela busca um site onde possa encomendar um bicicleta do modelo elétrico e gostaria de ter todas as informações necessárias para escolha e um suporte pós venda.

Mapa de Jornada do Usuário

Mapa de Jornada da personagem Caio tem o objetivo de mostrar o caminho que um usuário que vá criar a bicicleta do zero irá realizar.

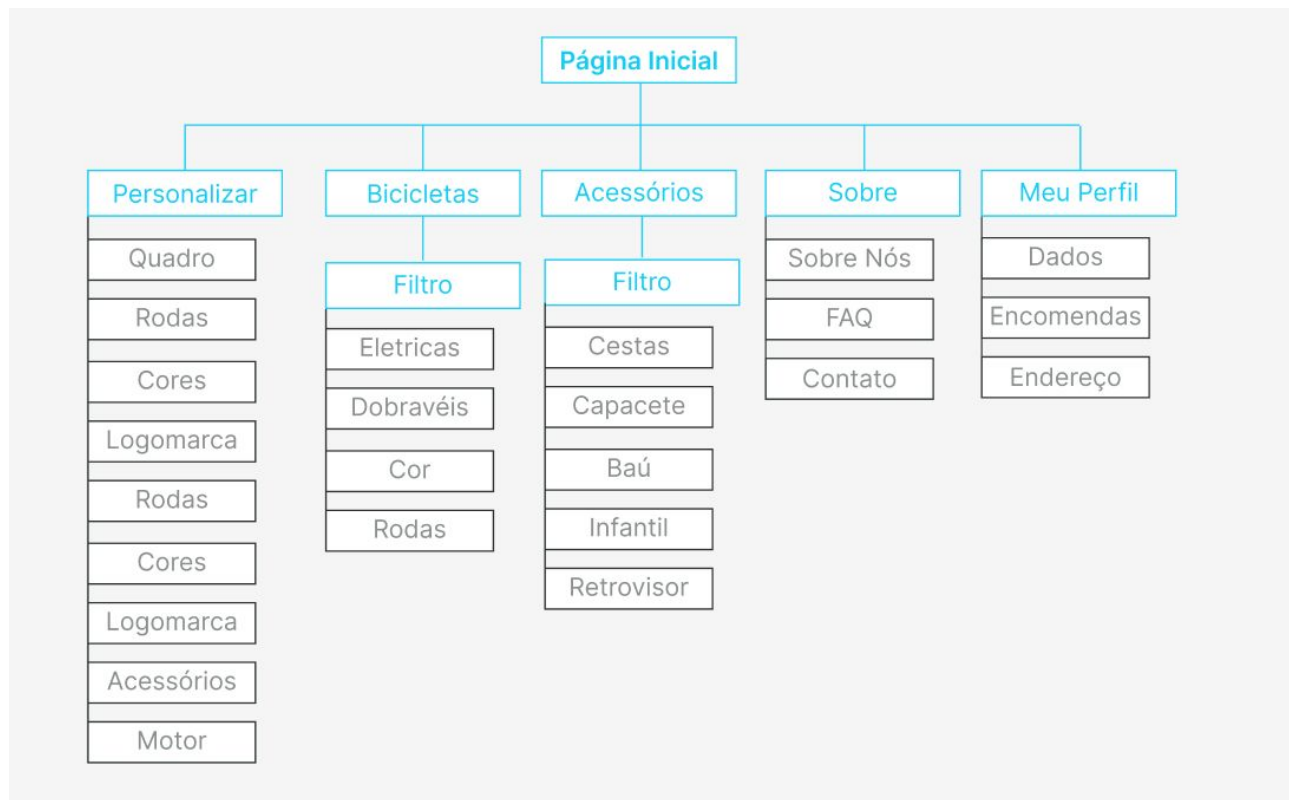
Persona: Caio

Encomendar bicicletas em quantidade personalizadas com a identidade de marca da sua empresa.

AÇÃO	Navegar pela página principal	Personalizar a bicicleta	Visualização da bicicleta	Orçamento	Compra e Recebimento
LISTA DE TAREFAS	<ul style="list-style-type: none">Procurar modelos já definidosClicar em "Montar a sua própria bicicleta"	<ul style="list-style-type: none">Escolher o tipo de bicicletaEscolher detalhes estruturaisEstilizar Inserindo as cores desejadasFazer upload da logo	<ul style="list-style-type: none">Visualizar um desenho da bicicleta estilizadaAjustar alguns detalhes	<ul style="list-style-type: none">Confirmar o modelo criadoInformar a quantidadeConsultar o orçamentoCalcular frete	<ul style="list-style-type: none">Realizar o pagamentoReceber a confirmação do pedido e a estimativa de entregaConfirmar recebimento
SENTIMENTO	<ul style="list-style-type: none">CuriosidadeCriativo	<ul style="list-style-type: none">AnimadoCriativo	<ul style="list-style-type: none">CuriosoAltas expectativas	<ul style="list-style-type: none">ConfianteCriticoDúvida	<ul style="list-style-type: none">SatisfeitoAnsioso
	<ul style="list-style-type: none">Facilidade de	<ul style="list-style-type: none">Fazer um passo	<ul style="list-style-type: none">Botão de	<ul style="list-style-type: none">Manhuma	<ul style="list-style-type: none">Integração com

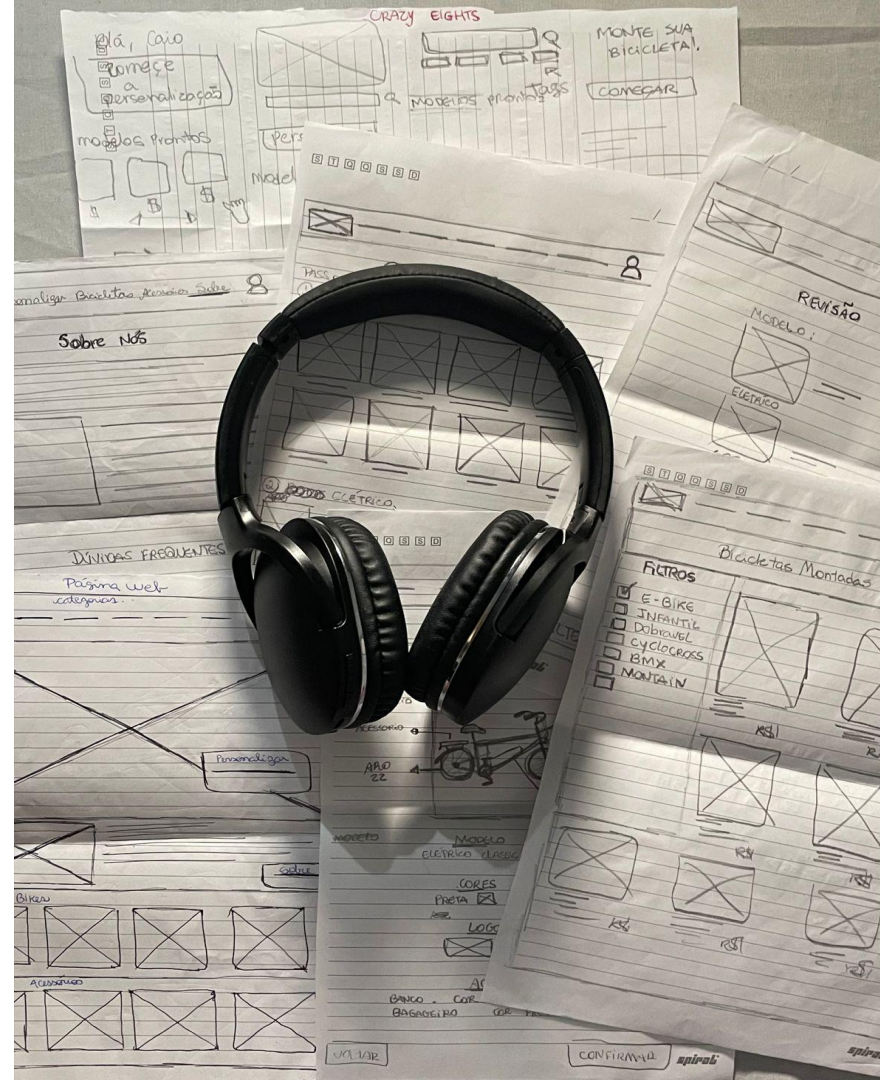
Site mapa

Aderi a estrutura de arquitetura da Informação Sequencial e Hierárquica.



Wireframes de Papel

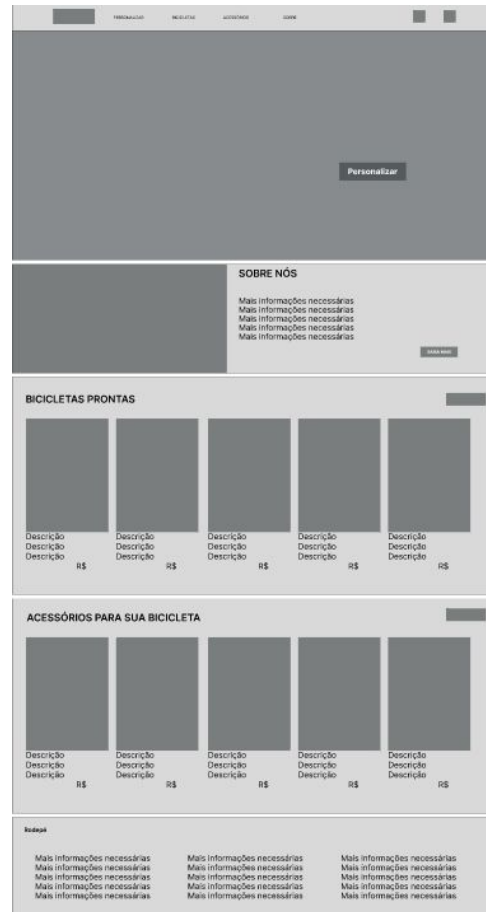
Esses foram os primeiros esboços das wireframes do site SEKIB, visando atender as necessidades identificadas dos usuários.



Wireframes Digitais

O wireframe “Página Inicial” teve como foco principal chamar a atenção do usuário para Personalização de Bicicletas, em passar credibilidade da empresa e também mostrar produtos disponíveis.

Layout de Imagem em Destaque e Ponto focal para chamar a atenção do usuário para a função de Personalizar.



Grade de Cards para facilitar a visualização dos produtos.

Wireframes Digitais

variações de tamanhos de tela

Persistir nas mesmas características da versão desktop.

Protótipo de Baixa Fidelidade

O protótipo de baixa fidelidade do site foi desenvolvido com o foco em um fluxo fácil de entender e que atendia as necessidades dos usuários

[Protótipo de Baixa Fidelidade](#)

Estudo de Usabilidade: resultados



Tipo de Estudo:

Estudo de usabilidade não moderado



Localização:

Brasil, presencial



Participantes:

1 participante



Duração:

20-30 minutes

Estudo de usabilidade: descobertas

Insira uma introdução de uma das duas frases descobertas compartilhadas abaixo:

1

Descoberta

Na tela de Revisão Colocar a imagem da bicicleta pronta em destaque e no topo da página.

2

Descoberta

Colocar o botão de Finalizar Compra na parte inferior da página para que o usuário não esquece de preencher todos os campos antes de finalizar.

3

Descoberta

Na tela de carrinho, para pagamento e endereço ter um botão, para acessar os dados já cadastrados e poder definir já outro endereço escolhido.

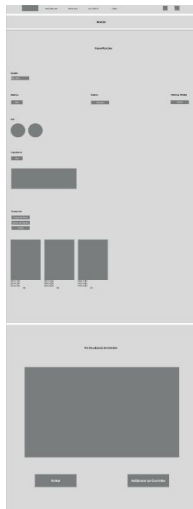
Refinando o Design

- Mockups
- Protótipos de alta fidelidade
- Acessibilidade

Mockups

A imagem da bicicleta pronta ficou em destaque e no topo da página.

Antes do estudo de usabilidade



Depois do estudo de usabilidade



Mockups

O botão de Finalizar Compra foi para a parte inferior da página.

Antes do estudo de usabilidade

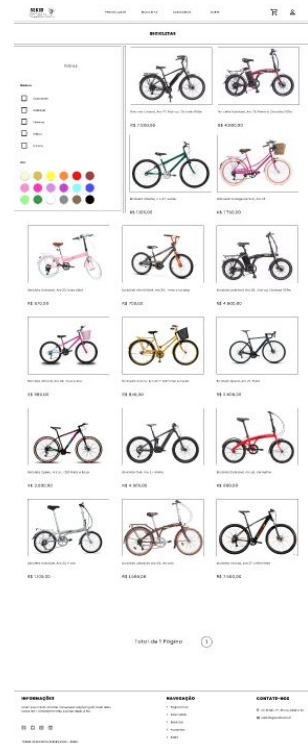
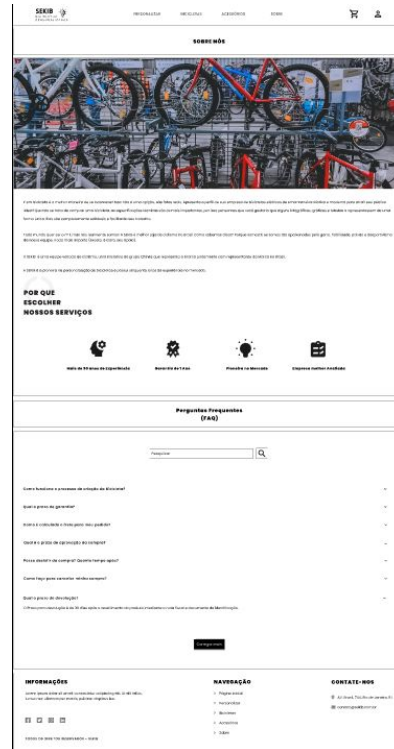
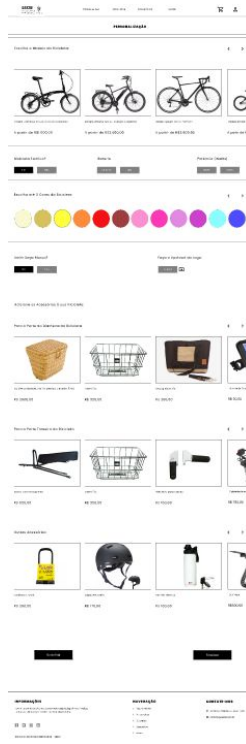
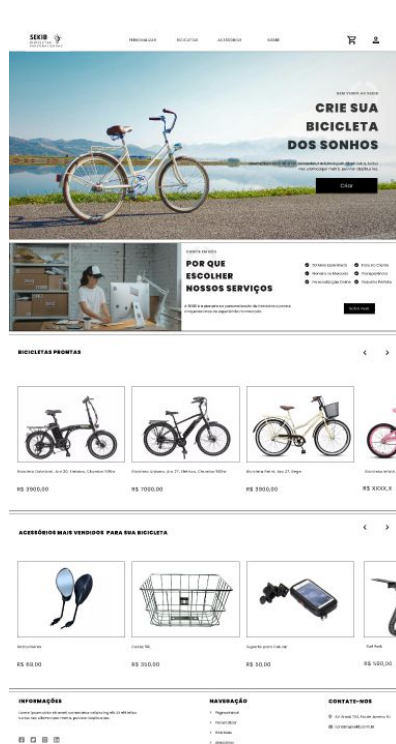
The mockup shows a shopping cart interface with a top navigation bar containing links for 'PERSONALIZAR', 'BICICLETAS', 'ACESSÓRIOS', and 'SOMR'. The main heading is 'Carrinho'. Below this, there are three main sections: 1. 'Calcule o Valor e a Estimativa de Entrega' with a text input for 'Insira seu CEP' and a button 'Não sei meu CEP'. 2. 'Escolha um Endereço Cadastrado para Entrega' showing a list of addresses with a 'Padrão' label and an 'Alterar Endereço' button. 3. 'Produtos' table with columns for 'Produtos', 'Quantidade', and 'Preço', showing one item 'Bicicleta Infantil' with a quantity of 1 and price of R\$ 1.400,87. To the right of these sections is a summary area with 'Produto' and 'Preço' labels, a 'Subtotal' of R\$ 1.400,87, and a 'Finalizar Compra' button. At the bottom right, there is a 'Selecione a Forma de Pagamento' section with radio buttons for 'Cartão Existente', 'Pagar com outro Cartão', and 'Pix', and an 'Alterar Cartão' button.



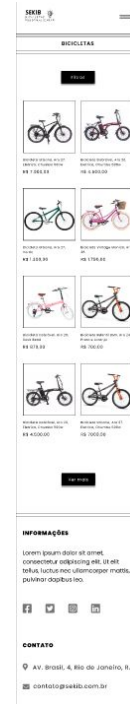
Depois do estudo de usabilidade

The mockup shows a more refined shopping cart interface. The top navigation bar includes 'SEKIB', 'PRODUTOS', 'BICICLETAS', 'ACESSÓRIOS', and 'SOMR'. The main heading is 'CARRINHO'. The layout is divided into three main columns: 1. 'Calcule o Valor e a Estimativa de Entrega' with a search bar for 'Insira seu CEP' and a 'Pesquisar' button. 2. 'Escolha um Endereço Cadastrado para Entrega' showing a list of addresses with a 'Padrão' label and an 'Alterar Endereço' button. 3. 'Produtos' table with columns for 'Produtos', 'Quantidade', and 'Preço', showing one item 'Bicicleta Infantil' with a quantity of 1 and price of R\$ 1.400,87. To the right of these columns is a 'Selecione a Forma de Pagamento' section with radio buttons for 'Cartão Existente', 'Pagar com outro Cartão', and 'Pix', and an 'Alterar Cartão' button. At the bottom, there are three sections: 'INFORMAÇÕES', 'HAVERAÇÃO', and 'CONTATE-NOS'. The 'INFORMAÇÕES' section includes a list of products and a 'Ver mais produtos' button. The 'HAVERAÇÃO' section includes a list of products and a 'Ver mais produtos' button. The 'CONTATE-NOS' section includes a list of products and a 'Ver mais produtos' button.

Mockups: Tamanho da tela original



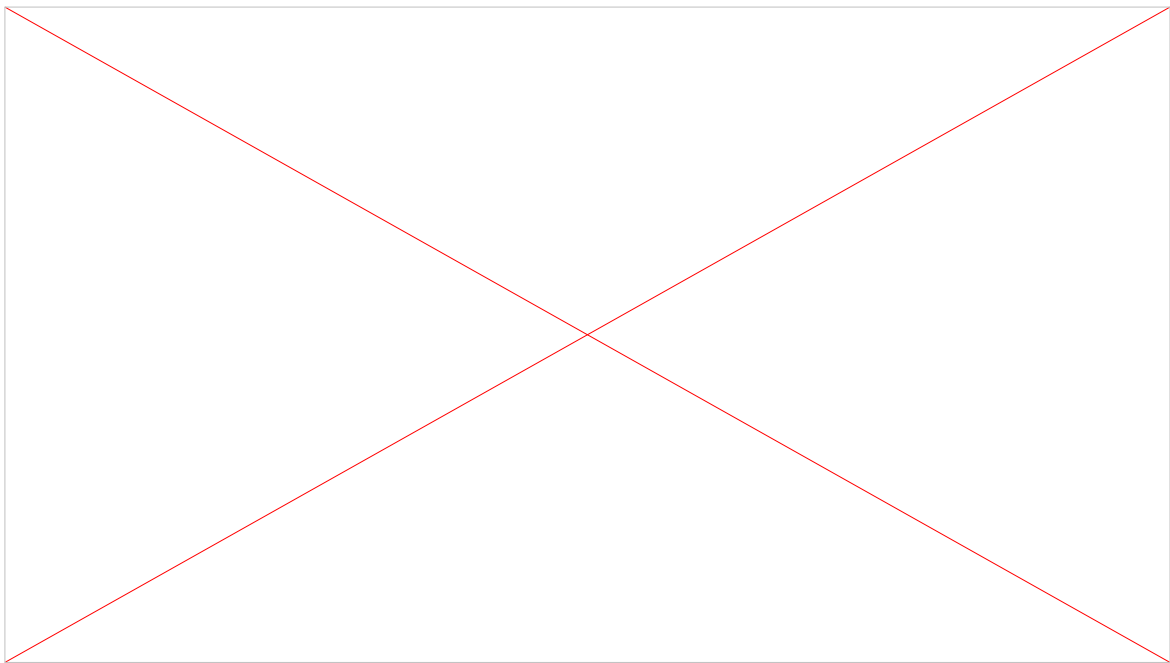
Mockups: Variações de tamanho de tela



Protótipo de Alta Fidelidade

O protótipo de alta fidelidade foi desenvolvido com o foco em resolver os pontos fracos e atender as demandas dos usuários.

Protótipo de Alta Fidelidade



Considerações de Acessibilidade

1

Taxa de contraste da cor
de fundo e texto
acessível.

2

Botões Grandes e
separados

3

Página hierarquica para
facilitar o leitor de tela.

Daqui para Frente

- Aprendizado
- Próximos passos

Aprendizados



Impacto:

“Site exclusivo que possibilita o usuário criar algo e comprá-lo online”.

“Layout diferente e ideia inovadora”



O que eu aprendi:

Sempre terá algo à se melhorar nos designs

Próximos passos

1

Conduzir mais estudos e verificar a frequência de uso dos recursos do site.

2

Integrar um chatbot para esclarecer as dúvidas dos clientes.

3

Aprimorar a experiência de Personalização adicionando mais recursos.

Vamos nos Conectar!



Posso mostrar mais detalhes do meu projeto ou tirar dúvidas no meu LinkedIn.

[LinkedIn](#)