

Estudo de caso

Thainara Rodrigues

Visão Geral do Projeto



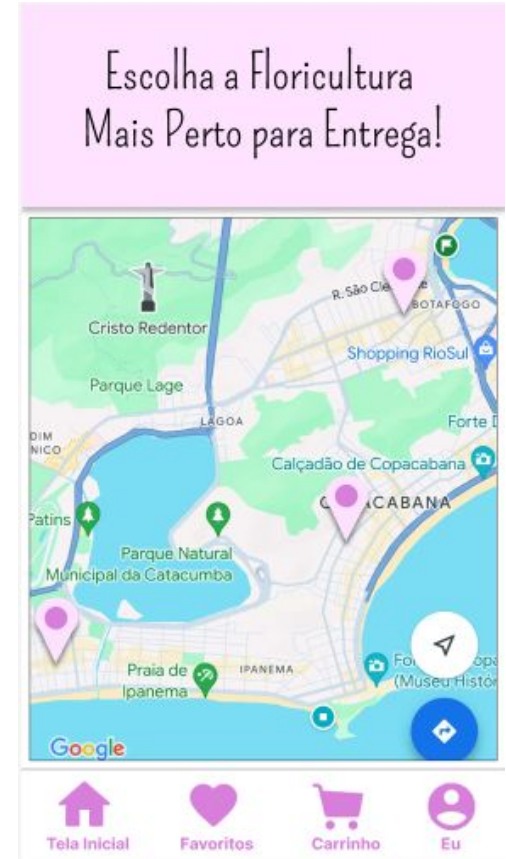
O Produto:

O Aplicativo foi criado para clientes da Floricultura comprarem e receberem as flores 100% online.



Duração do Projeto:

6 Meses



Visão Geral do Projeto



O Problema:

Um aplicativo que seja fácil utilização e que substitui a compra física.



O Objetivo:

Ser fácil a utilização e informativo para todos os usuários.

Visão Geral do Projeto



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, começamos com entrevistas com clientes das lojas físicas da Floricultura para entender suas necessidades através de grupos, fóruns e etc, para listar desafios e comportamentos ao utilizar aplicativos relacionados à compras online. Também conduzimos uma pesquisa quantitativa para obter uma visão mais ampla do mercado e identificar tendências e padrões de uso.

Pesquisa do Usuário: pontos problemáticos

1

Substituição do Atendimento Presencial

Buscar integrar o sistema de compra de uma floricultura em um aplicativo não é simples pois os clientes são mais exigentes e precisam de um atendimento esclarecedor para a compra.

2

Entrega Rápida

Os clientes prezam pela entrega rápida e eficiente incluindo uma confirmação de recebimento.

3

Entendimento do Produto

Uma das maiores necessidades era de uma explicação do produto detalhada.

4

Compra Segura

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

Personagem: Elizabeth

Declaração do problema:

Elizabeth é uma compradora inexperiente no ramo de flores e precisa de mais informações do pedido para tomar sua decisão de compra.



Elizabeth

Idade: 19

Educação: Cursando Superior

Cidade Natal: Rio de Janeiro

Família: Filha

Ocupação: Analista

“Não conheço nada sobre flores e o aplicativo não me deu uma boa descrição”

Objetivos

- Descrição detalhada do produto
- Mídia sobre o produto
- Informações de cuidado da planta

Frustrações

- Dúvida sobre o produto
- Não conseguir se decidir

Ao entrar no aplicativo buscava mais informações do produto por que não conheço nada sobre flores e o aplicativo não me deu uma boa descrição o que me fez ficar na dúvida e não realizar a compra.

Personagem: Elvis

Declaração do problema:

Elvis é um comprador online e precisa de uma entrega precisa da encomenda e a confirmação de recebimento para ter a certeza que seu presente foi recebido no prazo.



Elvis

Idade: 28
Educação: Superior
Cidade Natal: Rio de Janeiro
Família: Pai
Ocupação: Líder de Vendas

“Preciso ter a certeza que o meu presente foi recebido”

Objetivos

- Precisão na entrega
- Confirmação de recebimento da encomenda

Frustrações

- Atraso na entrega
- Não sabe se a encomenda foi recebida

Realizei uma compra com o horário de entrega agendado e acabei não sabendo quando e nem mesmo se o meu presente realmente foi entregue na hora certa me causando dúvida se a empresa é realmente confiável.

Mapa de Jornada do Usuário

Mapa de Jornada da personagem Elizabeth tem o objetivo de auxiliar na busca do produto ideal e informar detalhadamente sobre o produto.

Persona: Elizabeth

Goal: Ter mais informações sobre as flores

AÇÃO	Buscar Flores	Saber sobre o produto	Avaliação	Compra	Entrega
LISTA DE TAREFA	Tarefa A. Entrar no app e ter várias opções B. Buscar uma flor em específico	Tarefa A. Clicar em mais informações e ler a descrição do produto	Tarefa A. Ler as avaliações B. Ver as imagens de avaliações dos clientes	Tarefa A. Clicar para comprar B. Clicar para adicionar ao carrinho	Tarefa A. Confirmação de entrega B. Rastreamento de pedido
SENTIMENTO	Dúvida na hora de escolher	Familiarizado com o assunto	Confirmação e confiabilidade para comprar o produto	Ansiedade para o pedido chegar	Felicidade com a compra
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	Categoria de opções para presentear	Podemos utilizar de varias formas para explicar o produto, como utilizar imagens e videos.	Incentivar ao feedback aos clientes	-	Prazo de entrega rápido e rastreamento e confirmação de entrega via SMS

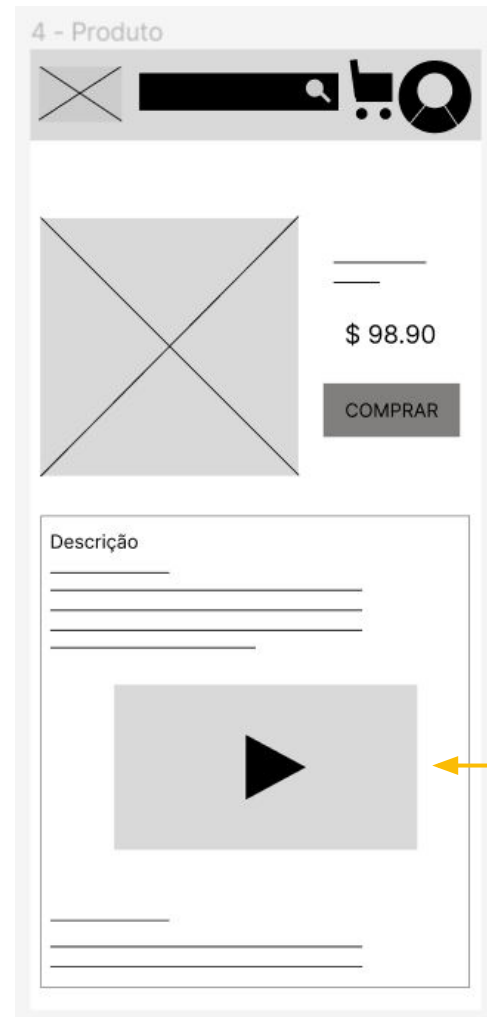
Wireframes de Papel

Esses foram os primeiros esboços das wireframes do aplicativo Floricultura Online, visando atender as necessidades identificadas dos usuários.



Wireframes Digitais

Esse wireframe teve como foco principal atender ao desafio de oferecer ao cliente todas as informações necessárias do produto para convertê-lo a compra.

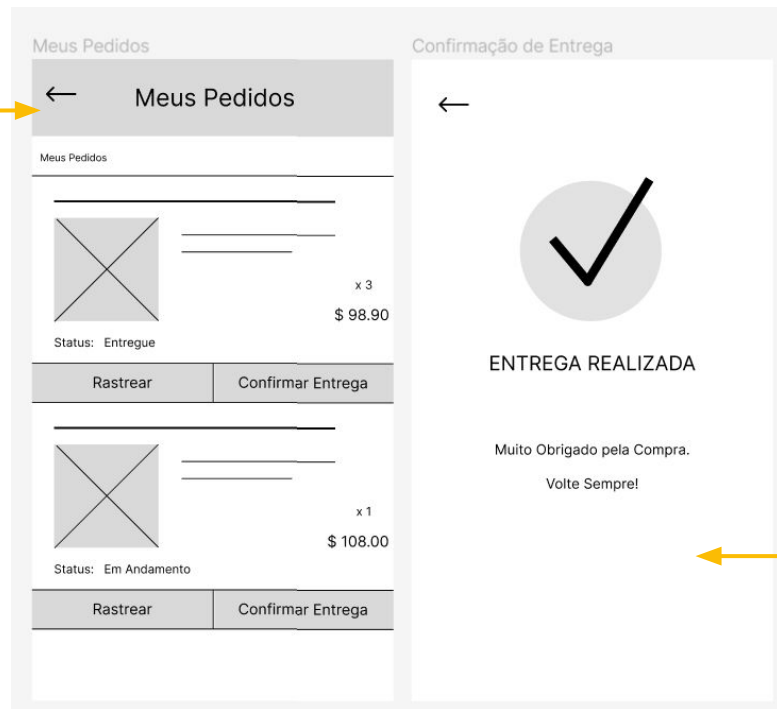


Wireframes Digitais

Foi criado wireframes com funções principais para acompanhamento da entrega.

A Confirmação Entrega será apresentada de forma automática ao usuário mas também pode ser confirmada pelo próprio cliente na tela de “Meus Pedidos”.

Tela de acompanhamento de entrega.

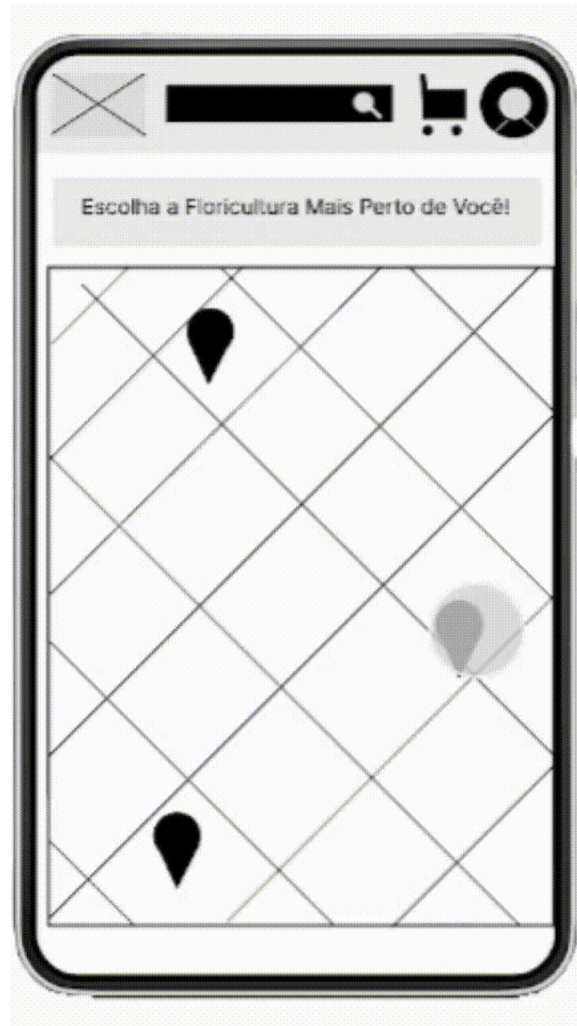


Confirmação de Entrega.

Protótipo de Baixa Fidelidade

O protótipo de baixa fidelidade do aplicativo foi desenvolvido com o foco em um fluxo simples e que atendia as necessidades dos usuários.

[Protótipo de Baixa Fidelidade no Figma](#)



Estudo de Usabilidade: resultados

Realizei duas rodadas de estudos de usabilidade. As descobertas do primeiro estudo ajudaram a refinar o layout da wiframes. O segundo estudo de usabilidade com um protótipo de alta fidelidade revelou funções que precisavam ser aprimoradas.

Resultados da 1ª rodada

- 1 Necessidade de aderir a Barra de Navegação Inferior
- 2 Ter uma tela de Revisão de Compras antes de confirmar a compra.
- 3 Poluição de ícones na barra superior

Resultados da 2ª rodada

- 1 Grid de Avaliações dos clientes na tela "Produtos"
- 2 Formulário de cadastro minimalista
- 3 Tela de "Meu Perfil" extensa

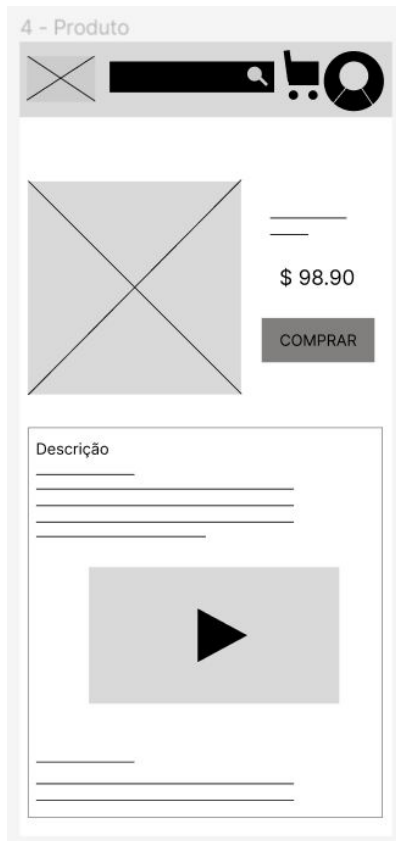
Refinando o Design

- Mockups
- Protótipos de alta fidelidade
- Acessibilidade

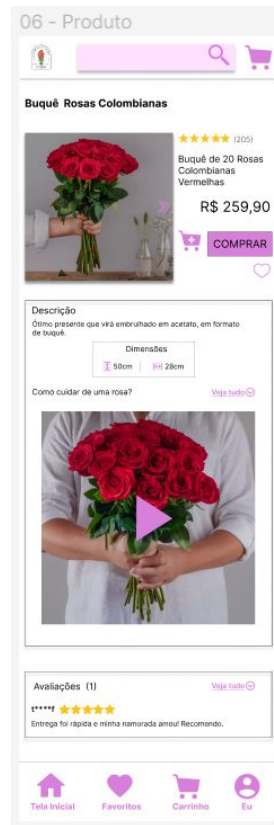
Mockups

Foi retirado o ícone de perfil da barra superior, adicionado a Barra de Navegação Inferior e também a Avaliação dos clientes.

Antes do estudo de usability



Depois do estudo de usabilidade



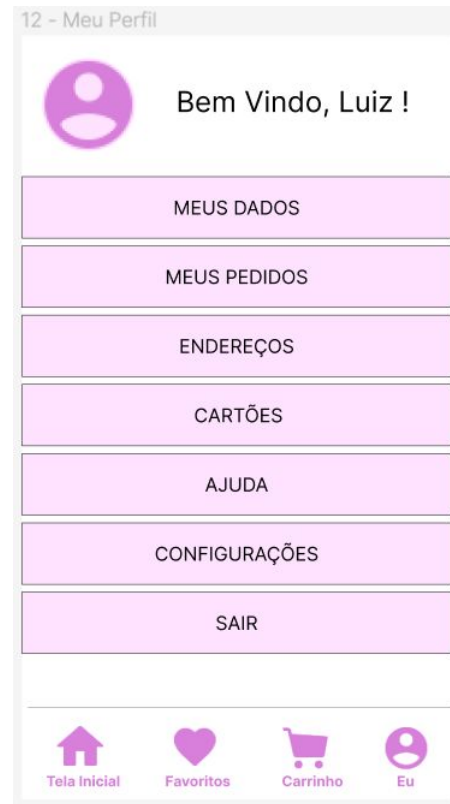
Mockups

O que antes era uma barra lateral flutuante se tornou uma tela cheia para facilitar o uso dos botões.

Antes do estudo de usability



Depois do estudo de usability



Mockups

Foi minimizado as informações solicitadas para o cadastro no aplicativo.

Antes do estudo de usability

Cadastro

← Cadastro

Criar Conta

Nome _____

Telefone () _____

Email _____

Data de Nascimento ____/____/____

CPF _____

☒ Feminino ☐ Masculino

☒ Aceito os Termos

CADASTRAR

Depois do estudo de usability

02 - Cadastro

← Cadastro

Nome _____

CPF _____ Data de Nascimento _____

☐ Feminino ☐ Masculino

Email _____

Senha _____


Confirmação de Senha _____

☐ Aceito os Termos

[clique aqui para ler os termos](#)

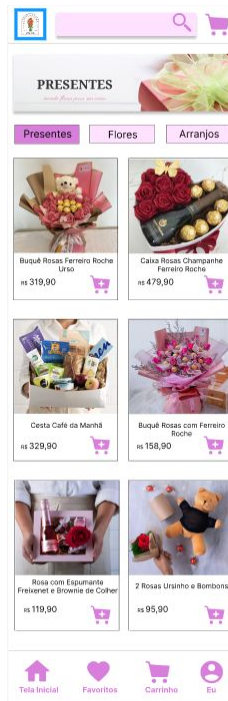
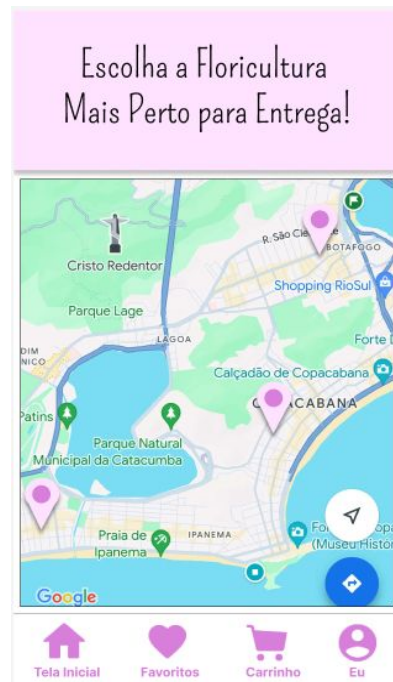
CADASTRAR

Mockups



cliente@gmail.com

[Esqueceu a Senha?](#)



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 Alta Fidelidade no Figma](#)



The image shows a login form for 'FLORICULTURA ONLINE'. At the top is a logo featuring a bouquet of red tulips inside an archway with the text 'FLORICULTURA' above it, 'ESTD 2024' on either side, and 'ONLINE' below. Below the logo are two input fields: 'EMAIL' with the placeholder 'cliente@gmail.com' and 'SENHA' with a masked password '*****'. A pink 'ENTRAR' button is positioned below the password field. At the bottom, there is a link 'Esqueceu a Senha?' and a pink 'Cadastrar-se' button next to the text 'Não é Cadastrado?'.

FLORICULTURA

ESTD 2024

ONLINE

EMAIL

cliente@gmail.com

SENHA

ENTRAR

[Esqueceu a Senha?](#)

Não é Cadastrado? [Cadastrar-se](#)

Considerações de Acessibilidade

1

Taxa de contraste da cor de fundo e texto acessível.

2

Botões Grandes e separados

3

Tela de “Configurações” para configurar o aplicativo de acordo com a necessidade do usuário.

Daqui para Frente

- Aprendizado
- Próximos passos

Aprendizados



Impacto:

“Aplicativo de compras completo”.

“Layout diferente e inovador”



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 aplicativo.

2

Integrar um chatbot para esclarecer as dúvidas dos clientes.

3

Aprimorar a experiência de compra com integração de mídias sociais.

Vamos nos Conectar!



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

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/thainara-r-4176a6a4/>