Relatório de Usabilidade

**Redesign da Shoppe**

**(aplicativo móvel)**

**Alunos:**

Anne Karoline Fortunato do Carmo - 321219418

**Termos importantes**

1. Heurísticas de Nielsen
   1. Visibilidade do status do sistema

Os usuários são mantidos informados a respeito do que está acontecendo no sistema? É fornecido um feedback apropriado?

* 1. Compatibilidade do sistema com o mundo real

A linguagem utilizada no sistema é simples e familiar ao usuário?

* 1. Controle do usuário e liberdade

É possível que o usuário saia facilmente de lugares que não esperaria encontrar-se?

* 1. Consistência e padrões

As maneiras de se realizar ações semelhantes são consistentes?

* 1. Ajudar os usuários a reconhecer e corrigir erros

As mensagens de erro são úteis?

* 1. Prevenção de erros

É fácil cometer erros? Onde e por quê?

* 1. Reconhecer em vez de relembrar

Os objetos e ações estão sempre visíveis?

8. Flexibilidade e eficiência no uso

São oferecidos atalhos para usuários mais experientes

realizarem suas tarefas mais rapidamente?

9. Estética e design minimalista

Existem informações desnecessárias e irrelevantes?

10. Ajuda e documentação

A ajuda oferecida é facilmente acessada e seguida?

## B. Classificação da Gravidade dos Problemas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nota | Classificação | Observação |
| 0 | Não Concordância | Não concordo que isto seja um problema. Este valor pode resultar da avaliação de um especialista sobre um problema apontado por outros especialistas. |
| 1 | Problema Cosmético | Não precisa ser consertado a menos que haja tempo extra no projeto |
| 2 | Problema Pequeno | O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade |
| 3 | Problema Grande | Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade |
| 4 | Catastrófico | É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto |

C. Localização

1. Pontual: em um único lugar na interface.
2. Casual: em dois ou mais lugares na interface
3. Sistemática: na estrutura geral da interface
4. Oculto: não está visível na interface
5. **Elaboração de Perfil de Usuário**
   1. **Perfis**

|  |
| --- |
| Nesse caso, optamos por realizar a avaliação para usuários do tipo CLIENTE (e não empresa)   1. Homens e mulheres de 16 a 55 anos. 2. São clientes que gostam de realizar compras de forma autônoma, sem a necessidade de algum vendedor para auxiliar na compra 3. Clientes que utilizam a shopee optam por produtos mais baratos do que com maior qualidade. 4. Clientes que utilizam esse app gostam de serem presenteados com cupons dos mais diversos valores. 5. Clientes que utilizam esse app gostam de serem recebidos por um diálogo mais despojado. Fazendo com que o site trate o cliente como uma amiga. 6. Usuários gostam de ver avaliações de compras de outras pessoas de forma fácil e com textos cursos e objetivos. 7. Clientes que utilizam esse app gostam que o processo da compra seja feito de forma rápida e segura. |

* 1. **Perguntas para entrevista/questionário**

|  |
| --- |
| Qual seu sexo?  Qual sua idade?  Quando você vai às compras, você gosta de ser atendido e auxiliado(a) por um(a) vendedor(a) ou prefere realizar as compras sozinho(a)?  Na hora da compra, o que você tem como prioridade: menor preço ou maior qualidade?  O que te faz escolher uma plataforma na hora de ir às compras?  O que te faz voltar em uma loja que você já realizou compras?  Você prefere estabelecimentos mais despojados ou mais conservadores?  Você gosta de ver as compras passadas de clientes e saber sua opinião sobre elas?  Qual é o motivo que te faz comprar pela internet e não em estabelecimentos presenciais? |

1. **Elaboração de Personas**
   1. **Persona #1**

|  |
| --- |
|  |

* 1. **Persona #2**

|  |
| --- |
|  |

* 1. **Persona #3**

|  |
| --- |
|  |

* 1. **Persona #4**

Uma imagem contendo Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente

1. **Elaboração de Cenários**
   1. **Cenário #1**

|  |
| --- |
| Mickaella precisa comprar um novo caderno e canetas para continuar com seus estudos. Ela vê dificuldade em concluir a compra, pois não se agrada de canetas e cadernos de uma mesma loja na plataforma. A plataforma dificulta compras em lojas diferentes pois seria feito 2 pedidos separados.   * Seria possível a plataforma juntar no carrinho, produtos de lojas diferentes e gerar um pedido só? (gerenciado pela própria plataforma) |

* 1. **Cenário #2**

|  |
| --- |
| Geraldo vem enfrentando um problema, em que recentemente tem duvidado da qualidade e autenticidade de alguns produtos de limpeza que comprou na plataforma. Comprou produtos de marcas famosas, mas percebeu que a qualidade não se tratava da mesma de quando comprava esses mesmos produtos em lojas físicas anteriormente.   * Seria possível uma garantia da autenticidade de produtos? Informar se um produto é original da marca ou uma réplica? |

* 1. **Cenário #2**

|  |
| --- |
| Renata é vendedora e tem perdido várias vendas visto que a plataforma não ajuda na organização de sua loja, e acaba não ficando claro para os clientes os tipos de produtos em sua loja.   * Seria possível a separação por categorias (prateleiras) dentro das lojas na plataforma para facilitar a divulgação de produtos em uma loja para o vendedor e também facilitar para o comprador localizar o produto que deseja comprar? |

* 1. **Cenário #2**

|  |
| --- |
| Caio gosta da ajuda de um vendedor na hora de fazer suas compras, o que não é ofertado pela plataforma visto que a compra é feita online.   * Seria possível que a plataforma disponibilize profissionais (Personal Shopper) especialistas nas categorias de lojas, para que auxilie os clientes com dúvidas em suas compras? Como por exemplo, melhores marcas, melhores custo benefício, etc. |

1. **Entrevista**
   1. **Gráficos**

|  |
| --- |
| Gráfico, Gráfico de barras, Histograma  Descrição gerada automaticamente  Gráfico, Gráfico de barras, Histograma  Descrição gerada automaticamente  Uma imagem contendo Gráfico  Descrição gerada automaticamente |

|  |
| --- |
| Gráfico  Descrição gerada automaticamente  Gráfico, Gráfico de barras  Descrição gerada automaticamente  Gráfico, Gráfico de barras, Histograma  Descrição gerada automaticamente  Gráfico, Gráfico de barras  Descrição gerada automaticamente  Gráfico  Descrição gerada automaticamente |

* 1. **Melhorias sugeridas pelos entrevistados**

|  |
| --- |
|  |

1. **Avaliação Heurística**
   1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
|  |

**1.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| O sistema emite alguns feedbacks, porém, seria interessante melhorá-los e torná-los mais apropriados.Por ser uma tela antes da inicial, uma barra de progresso seria um feedback interessante para o usuário não achar que o aplicativo pode/poderia estar “travado”. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #1: Visibilidade do Sistema de Status |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Pontual: em um único lugar da interface: Tela Splash (tela inicial do aplicativo) |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 2 | Problema Pequeno | O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade | |

* 1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
|  |

**2.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| A inclusão de ícones que fazem referências ao mundo real e/ou inclusão de ilustrações na sessão de categorias, atingiria o requisito de compatibilidade entre o sistema e o mundo real. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #2: Compatibilidade entre o sistema e o mundo real |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Casual: em dois ou mais lugares na interface.Sessão de Categoria (há apenas o nome da categoria. Incluir nome e ícone seria melhor para a usabilidade) |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 2 | Problema Pequeno | O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade | |

* 1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
| **Interface gráfica do usuário, Aplicativo  Descrição gerada automaticamente** |

**3.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| Sempre que há uma data comemorativa, toda a estética/ordem do aplicativo é alterada. Não há consistência e padronização. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #4: Consistência e padronização |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Casual: em dois ou mais lugares na interface: Sessão de ícones |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 3 | Problema Grande | Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade | |

* 1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
|  |

**4.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| A inclusão de ícones que fazem referências ao mundo real e a inclusão de ilustrações, já atinge o requisito de compatibilidade entre o sistema e o mundo real.O problema que apresenta é que os ícones não possuem 'lógica'.Separar os benefícios que a Shoope oferece ao usuários dos icones referentes aos produtos vendidos, em duas sessões diferentes, traria mais facilidade ao usuário. Por exemplo, há ícones de prêmios, moedas, categorias de roupas, de produtos de tecnologia, cupons. O usuário fica perdido caso queira buscar algo nessa seção de categoria. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #2: Compatibilidade entre o sistema e o mundo real |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Casual: em dois ou mais lugares na interface: Sessão de ícones |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 2 | Problema Pequeno | O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade | |

* 1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
|  |

**5.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| Não há uma padronização dos banners dos produtos individuais. Há produtos com flags de produtos nacionais e internacionais (padrão de todos), porém há alguns que mostram a marca, outros não mostram. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #4: Consistência e padronização |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Sistemática: na estrutura geral da interface - Sessão de Destaques da semana |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 3 | Problema Grande | Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade | |

* 1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
|  |

**6.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| Incluir atalhos para que o usuário acelere a sua interação com o nosso sistema é essencial. Deste modo, tanto usuários experientes como iniciantes conseguem utilizar o sistema com facilidade. Neste caso, colocar o ícone de bate-papo e de notificação no mesmo lugar. Criar um ícone de filtro para escolher a categoria. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #7: Eficiência e Flexibilidade de uso |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Casual: em dois ou mais lugares na interface- Notificações de compras- Notificações de bate-papo |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 1 | Problema Cosmético | Não precisa ser consertado a menos que haja tempo extra no projeto | |

* 1. **Tela Analisada:**

|  |
| --- |
|  |

**7.1. Problema de Usabilidade #01**

|  |
| --- |
| **Descrição do Problema** |
| As telas da Shopee apresentam muito problema de estética e design minimalista. Há fontes pequenas, excesso de informação nos banners de produtos individuais, muita informação nos produtos adicionais nos carrinhos de compras. A página de finalizar comprar poderia ser mais clean, assim como a página de determinado produtos poderia ter apenas às informações necessárias (de forma aparente).  Em resumo, às telas com informações exageradas acabam deixando os seus usuários confusos. Portanto, um aplicativo mais “limpo”, com cores padronizadas seria ideal. |
| **Heurística(s) Violada(s)** |
| Heurística #8: Estética e design minimalista |
| **Localização (descrever e indicar)** |
| Localização Sistemática: na estrutura geral da interface |
| **Classificação da Gravidade do Problema** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nota** | **Classificação** | **Observação** | | 4 | Catastrófico | É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto | |

1. **Protótipo**

|  |
| --- |
| <https://www.figma.com/proto/e5QzlFRqOTSqjEAmVRlGLm/Usabilidade-UNA?scaling=min-zoom&page-id=0%3A1&node-id=101%3A248&starting-point-node-id=101%3A60&show-proto-sidebar=1> |