

Estudo de Caso - Pré-venda de álbum de música

Brian Ribeiro

Visão Geral do Projeto



O produto:

Um aplicativo voltado para a pré-venda de álbum para uma banda fictícia de folk metal, chamada de "Einherjar"



Duração do projeto:

Setembro a dezembro de 2022 (4 meses)



Visão Geral do Projeto



O problema:

Evitar estresse com processos longos e complicados, assim como evitar problemas com compras



O objetivo:

Criar um aplicativo de pré-venda que seja ao mesmo tempo simples, intuitivo e detalhado para uma grande variedade de usuários

Visão Geral do Projeto



Minha função:

Gerente de programa de UX

Pesquisador de UX

Escritor de UX

Designer visual



Responsabilidades:

Pesquisa de usuário

Desenvolvimento de wireframes

Desenvolvimento de mockups

Prototipagem

Entendendo o usuário

- Pesquisa de usuário
- Personas
- Declarações de problema
- Mapas de Jornada de Usuário

Pesquisa de usuário: resumo



Uma pesquisa foi realizada através de formulário, com cinco perguntas abertas.

Após coletar as respostas, foi possível diferenciá-las em dois grupos distintos.

O resultado surpreendeu, pois trouxe informações valiosas, acima das expectativas.

Pesquisa de usuário: dificuldades

1

Lentidão no processo

Para evitar a lentidão, deseja-se criar um aplicativo simples e objetivo.

2

Falta de recurso de opiniões

O recurso de opinião pode ser de grande importância para uma boa experiência do usuário.

3

Falta de detalhes disponibilizados

O detalhamento pode ser a diferença entre a venda ou não de um álbum. Então é fundamental disponibilizar detalhes importantes.

Persona: Murilo Duarte

Declaração de problema:

Murilo Duarte é um designer gráfico exigente que precisa de todos os detalhes possíveis para adquirir um álbum, porque suas experiências passadas não foram muito agradáveis.



Murilo Duarte

Idade: 26
Educação: Superior em Design
Cidade: Ribeirão Preto
Família: Solteiro
Cargo: Designer Gráfico

“Quanto mais detalhes e ambientação houver de um álbum ainda não lançado, maior a chance de eu adquirir.”

Objetivos

- Aplicativo temático, levando para o mundo do tema do álbum.
- Informações sobre lançamento, curiosidades, trechos das faixas.

Frustrações

- Pedidos diferentes dos que são anunciados.
- Alteração no valor de produtos após colocar no carrinho.
- Falta de recurso de opiniões.

Murilo Duarte, 26. Designer gráfico, é exemplo de um verdadeiro degustador de músicas. Suas experiências prévias trazem opiniões valiosas, pois é bem exigente quanto a conteúdos novos. Ao mesmo tempo compartilha frustrações que não gostaria de precisar passar novamente.

Persona: Eduardo Nascimento

Declaração de problema:

Eduardo Nascimento é um guia turístico que precisa de um aplicativo ágil e intuitivo para conhecer o álbum, porque não tem experiência com pré-venda de álbuns.



Eduardo Nascimento

Idade: 34
Educação: Superior em Turismo
Cidade: São Roque de Minas
Família: Três cães
Cargo: Guia turístico

“Apesar de pouco explorar a área, adoraria que a agilidade fosse a palavra-chave do aplicativo.”

Objetivos

- Descrições completas do álbum e da banda.
- Aplicativo ágil e simples de usar, com uma boa variedade de produtos.

Frustrações

- Compras com lentidão no processo.
- Falta de filtros de pesquisa em muitos apps e sites.

Eduardo Nascimento, 34, guia turístico, não tem experiência com compras em pré-venda de álbuns. Mesmo assim espera que o aplicativo seja ágil, simples, com uma boa variedade de produtos e descrições completas do álbum e da banda. Espera não ter problemas para encontrar os produtos.

Mapas de Jornada do Usuário

Apesar de jornadas parecidas, as duas personas apresentam objetivos bem diferentes. Enquanto uma tem uma jornada mais específica e criteriosa, a outra busca mais agilidade e simplicidade. A jornada foi de grande importância, pois mostrou dois pontos de vista diferentes que trazem uma boa base para atingir um número maior de usuários.

Persona: Murilo Duarte

Meta: Adquirir um álbum através de uma boa experiência

AÇÃO	Acessar o aplicativo	Consumir informações extras	Ler opiniões nos comentários	Realizar o pedido	Aguardar a entrega
LISTA DE TAREFAS	Tarefas A. Identificar o app com um ícone marcante B. Acessar o app C. Encontrar a sessão de pré-venda na página inicial	Tarefas A. Encontrar informações extras na página do álbum B. Consumir essas informações	Tarefas A. Rolar a tela até encontrar a sessão de comentários B. Ler os mais votados primeiro para saber as opiniões mais recorrentes	Tarefas A. Escolher entre as opções disponíveis para o álbum B. Pagar através da forma que preferir dentre as disponibilizadas C. Receber confirmação	Tarefas A. Ser notificado sobre o lançamento B. Receber atualizações sobre a entrega
SENTIMENTOS	Curiosidade	Decepção Surpresa Êxtase	Espanto Motivação	Insegurança Realização	Apreensão
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	Desenvolver um ícone marcante Disponibilizar o álbum em pré-venda na página inicial do app	Disponibilizar data de lançamento, artes, curiosidades e trechos das músicas na página do álbum	Desenvolver campo para comentários, com sistema de classificação dos mais votados	Oferecer várias opções para venda Oferecer várias opções de pagamento Certificar a segurança do app	Desenvolver um sistema sólido de notificação em tempo real sobre o pedido

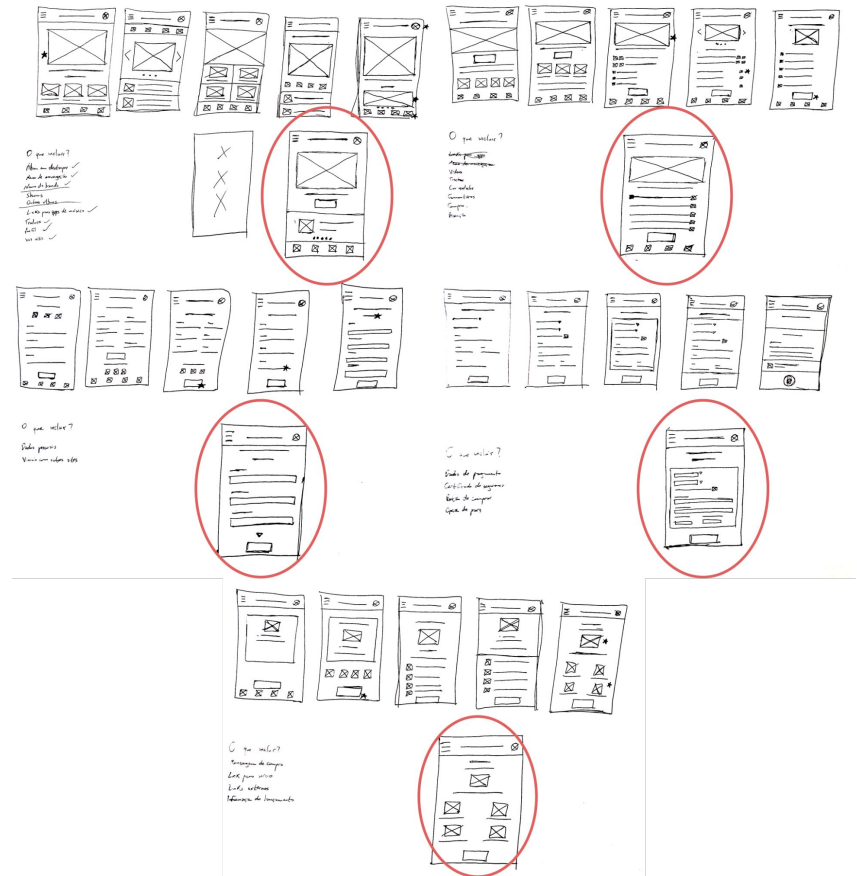
Persona: Eduardo Nascimento

Meta: Aproveitar a agilidade e acessibilidade do aplicativo para comprar um álbum

AÇÃO	Acessar o aplicativo	Consumir informações extras	Avaliar opiniões nos comentários	Realizar o pedido	Aguardar a entrega
LISTA DE TAREFAS	Tarefas A. Identificar o app com um ícone de fácil identificação B. Acessar o app C. Depurar com a sessão de pré-venda na página inicial	Tarefas A. Acessar as informações extras na página do álbum B. Consumir essas informações com a opção de leitura de tela ativada	Tarefas A. Encontrar a sessão de comentários na mesma página B. Avaliar as opiniões mais importantes	Tarefas A. Escolher entre as opções disponíveis para o álbum B. Pagar através da forma que preferir dentre as disponibilizadas C. Receber confirmação	Tarefas A. Ser notificado sobre o lançamento B. Receber o pedido em seu e-mail conforme solicitado na compra
SENTIMENTOS	Curiosidade	Decepção Surpresa Êxtase	Espanto Motivação	Insegurança Realização	Apreensão
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	Utilizar fontes maiores e um design clean Utilizar cores de alto contraste no aplicativo	Desenvolver um recurso de leitura de tela Ativar função de reprodução instantânea de mídia enquanto estiver com a leitura de tela ativa	A sessão de comentários também deve ser incluída na leitura de tela	Oferecer várias opções para venda Oferecer várias opções de pagamento Certificar a segurança do app	Notificar quando o pedido estiver disponível por e-mail

Wireframes de papel

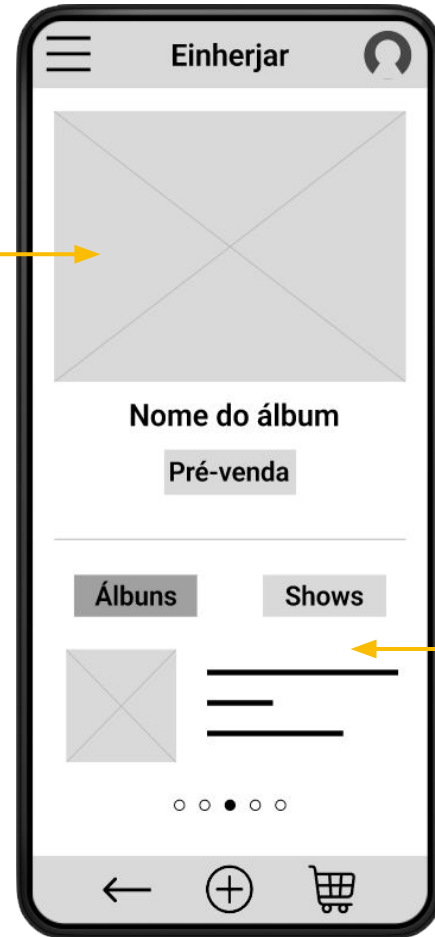
Com ideias em mente após a pesquisa de usuário, os wireframes foram desenvolvidos em questão de minutos, colocando em prática a criatividade. Mesmo que sejam rabiscos simples, o conceito dos elementos foi mantido até a versão final, demonstrando a importância dos wireframes de papel.



Wireframes digitais

O objetivo principal da página inicial é tornar a experiência do usuário mais simples possível, deixando os detalhes para as demais páginas. Além das barras superior e inferior, na página inicial foram colocados apenas o álbum em destaque e uma seção com carrossel dos álbuns e shows disponíveis.

Álbum em pré-venda destacado para fácil localização



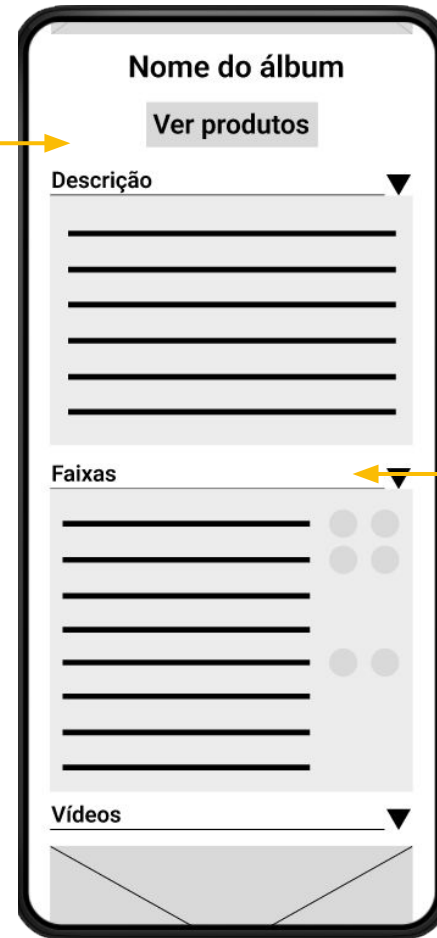
Poucos elementos para tornar a experiência mais simples e intuitiva



Wireframes digitais

A página do álbum foi imaginada para satisfazer as exigências da persona mais criteriosa. Vários tipos de informações sobre o álbum estão disponibilizadas. Para se evitar uma página cheia de informações, elas serão disponibilizadas após o usuário selecionar a seção que lhe interessar. Assim garante-se também a simplicidade.

Seções descritivas na página no álbum trazem informações sobre o álbum



Estão disponíveis:
Descrição
Faixas
Vídeos
Curiosidades
Comentários

Protótipo de baixa fidelidade

[Clique aqui](#) para acessar o protótipo de alta fidelidade do aplicativo Einherjar.



Estudo de usabilidade: descobertas

As descobertas mais importantes baseadas no depoimento dos participantes. Cada opinião contou muito para o prosseguimento de um design mais elaborado.

Descobertas do primeiro estudo

- 1 Os usuários gostariam de ver uma página inicial mais auto explicativa
- 2 Os usuários querem mudar o idioma mais facilmente
- 3 Os usuários precisam ter uma página de produto mais intuitiva

Descobertas do segundo estudo

- 1 Os usuários precisam de uma barra superior mais intuitiva
- 2 Os usuários necessitam de mais ênfase no álbum em destaque
- 3 Os usuários gostariam de acessar os produtos mais facilmente

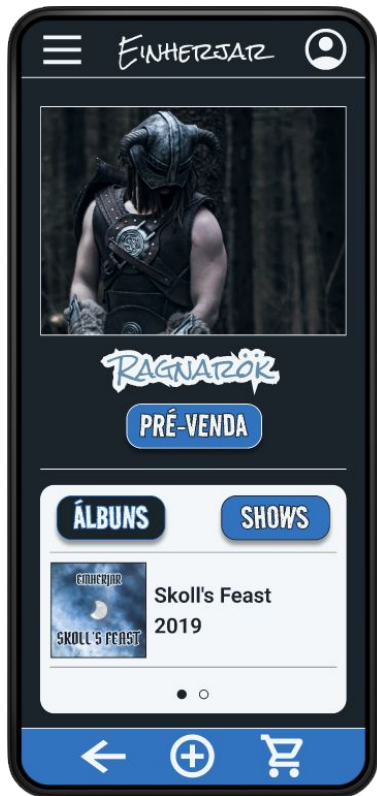
Refinando o design

- Mockups
- Protótipo de alta fidelidade
- Acessibilidade

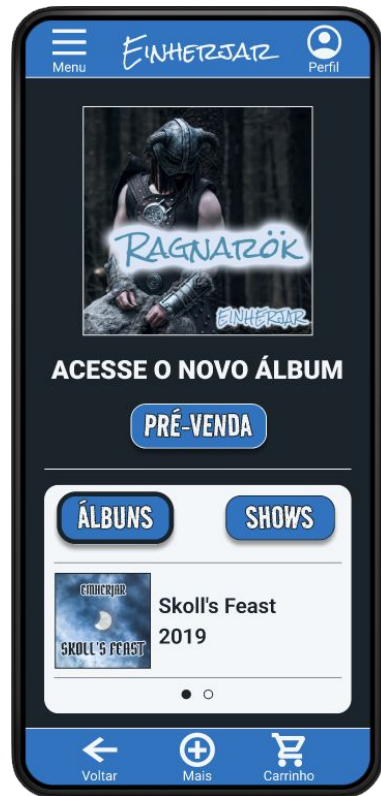
Mockups

Baseando-se em algumas dificuldades apresentadas no segundo estudo de usabilidade, a página inicial recebeu algumas alterações para tornar a experiência mais fácil tanto para novos usuários quanto para melhorar a acessibilidade.

Antes do estudo de usabilidade



Depois do estudo de usabilidade

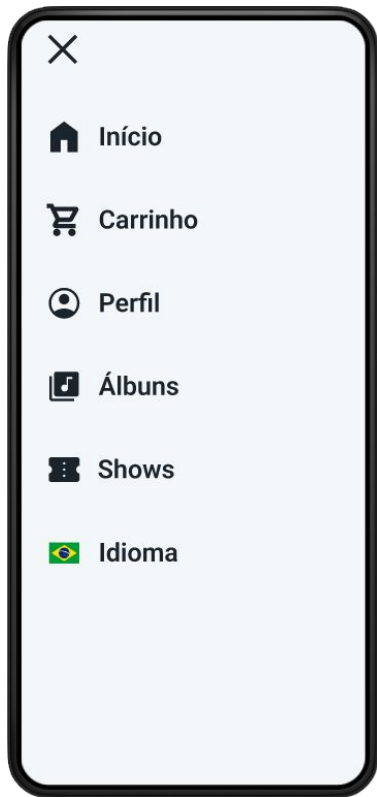


Mockups

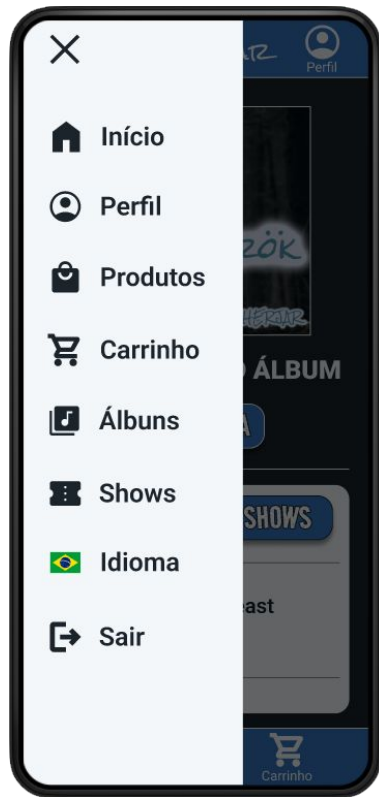
O menu foi outra parte que recebeu mais atenção após o segundo estudo de acessibilidade.

Praticamente inalterado desde a versão de baixa fidelidade, recebeu novos recursos baseados nos depoimentos e um visual mais agradável.

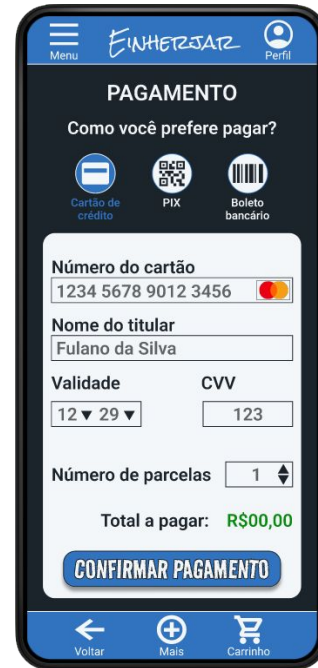
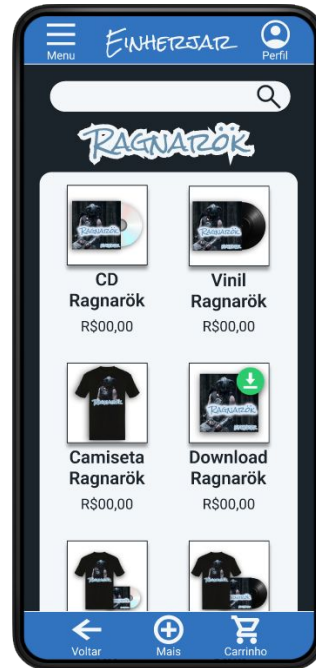
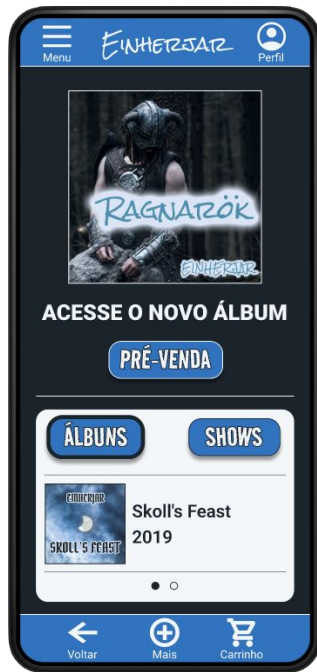
Antes do estudo de usabilidade



Depois do estudo de usabilidade



Mockups



Protótipo de alta fidelidade

[Clique aqui](#) para acessar o protótipo de alta fidelidade do aplicativo Einherjar.



Considerações de acessibilidade

1

A paleta de cores escolhida foi adaptada para proporcionar melhor contraste, contribuindo para melhor experiência das pessoas com dificuldade visual.

2

O uso da combinação de ícones com escrita amplia as possibilidades para pessoas tanto com dificuldade para entender os ícones quanto para aqueles com dificuldade para ler.

3

Há alguns dos idiomas mais falados no mundo disponíveis para que os usuários se sintam mais à vontade. O ícone é uma bandeira, para aumentar a chance de um não falante da língua encontrar os idiomas disponíveis.

Indo além

- Aprendizado
- Próximos passos

Aprendizado



Impacto:

O aplicativo cumpre com as expectativas iniciais das personas. Pode-se notar que tem muitas informações para os usuários mais exigentes e é simples por resumir os elementos das páginas, proporcionando um fluxo mais intuitivo juntamente com a leitura fluida em cada página.



O que eu aprendi:

Como o primeiro projeto de design, posso dizer que tudo foi importante para construir meu conhecimento. É muito interessante o quanto cada usuário usa o aplicativo de formas diversas, sendo que nenhum estudo é exatamente igual ao outro. Isso me fez pensar na responsabilidade que um designer de UX tem em projetar para os mais variados tipos de usuários.

Próximos passos

1

Realizar novos estudos com uma variedade maior de participantes, para garantir que grupos de minorias estejam incluídos nas próximas atualizações. Assim o aplicativo abrangeria o maior número possível de usuários em potencial.

2

Consultar comunidades de design e possivelmente realizar encontros com profissionais da área para garantir que tudo esteja de acordo com o que um aplicativo precisa. Dessa forma, melhoraria grandemente a experiência do usuário.

3

Pesquisar a fundo sobre segurança digital para, ao mesmo tempo, passar mais segurança aos usuários e garantir que o aplicativo é confiável para compras. Atualmente essa é uma grande preocupação com as compras digitais.

Vamos nos conectar!



Que tal conhecer mais um pouco sobre mim e meu trabalho?

Você pode me encontrar através das seguintes formas:

[E-mail](#) [LinkedIn](#) [WhatsApp](#)

Ah, não deixe de conferir o meu portfólio ;)

[Acesse aqui](#)