

# 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. Rolat 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

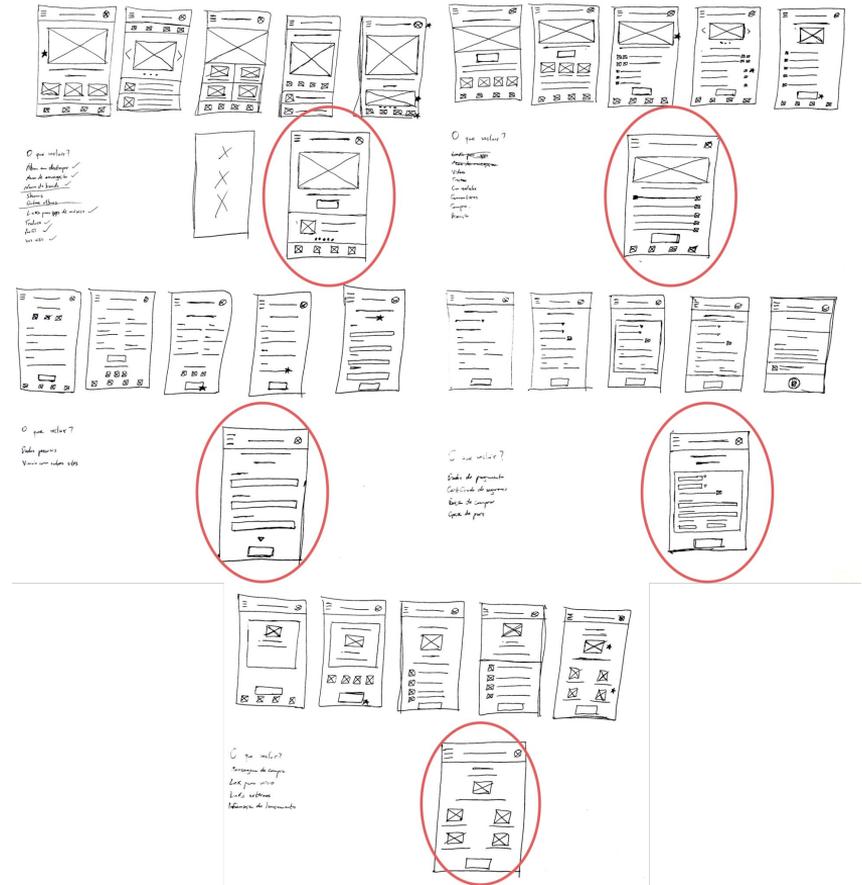
Meta: Aproveitar a agilidade e acessibilidade do aplicativo para comprar um álbum

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 o 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

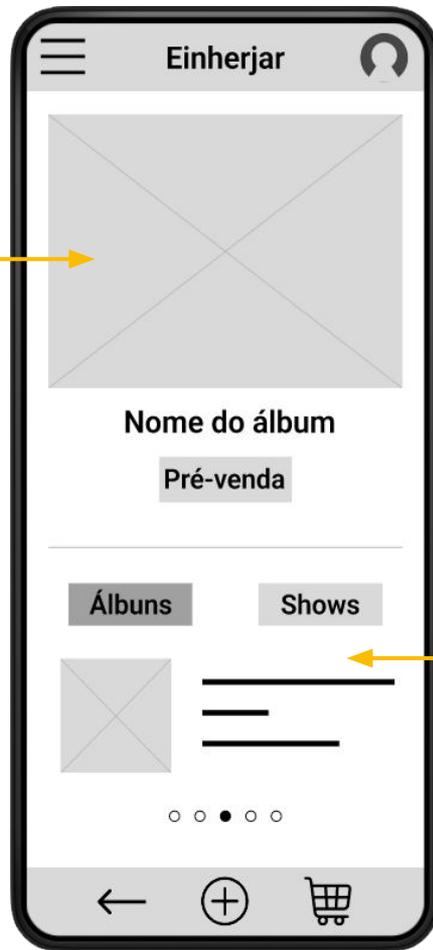
Com ideias em mente após a pesquisa de usuário, os wireframes foram desenvolvidos em questão de minutos, colocando em prática a criatividade. Mesmo que sejam rabiscos simples, o conceito dos elementos foi mantido até a versão final, demonstrando a importância dos wireframes de papel.



# 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

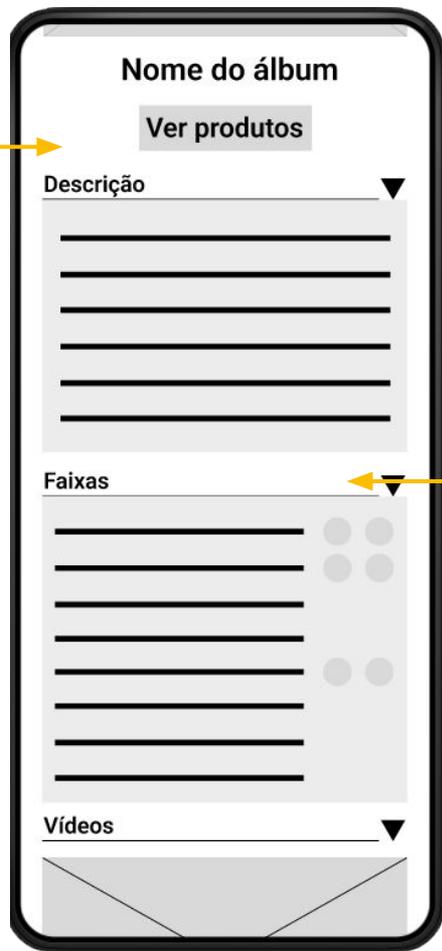


Poucos elementos para tornar a experiência mais simples e intuitiva

# 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



# 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

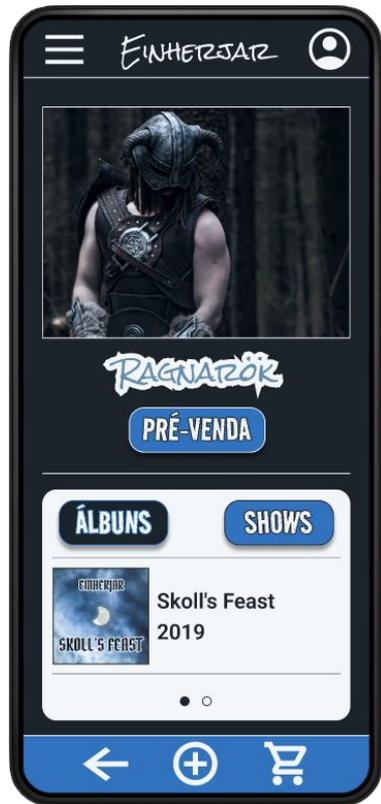
# Refinando o design

- Mockups
- Protótipo de alta fidelidade
- Acessibilidade

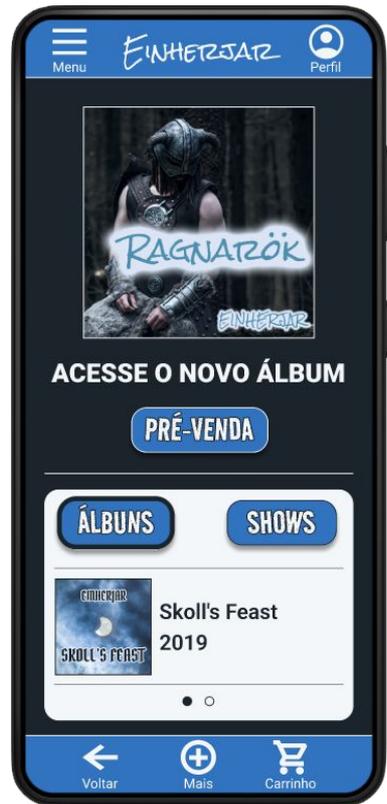
# Mockups

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

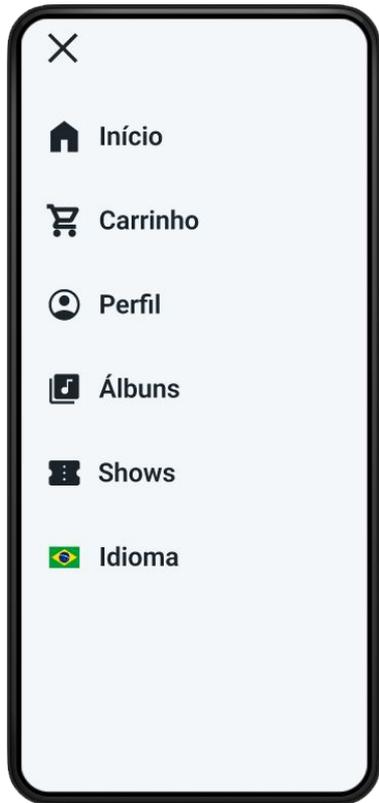


# Mockups

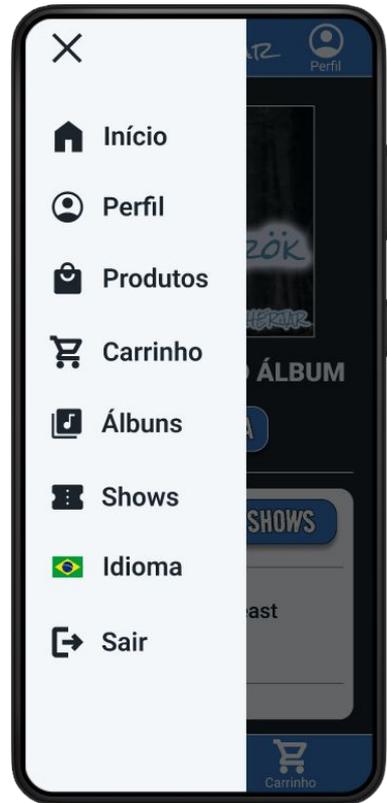
O menu foi outra parte que recebeu mais atenção após o segundo estudo de acessibilidade.

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

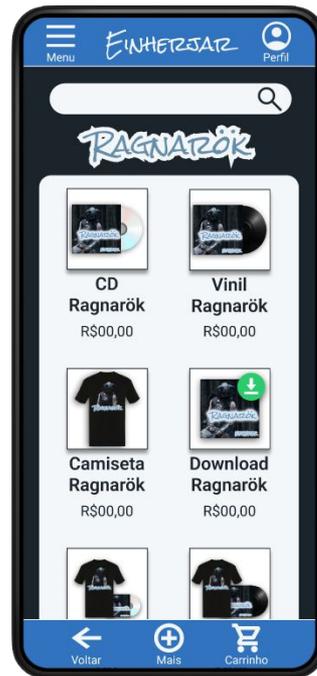
Antes do estudo de usabilidade



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](#)