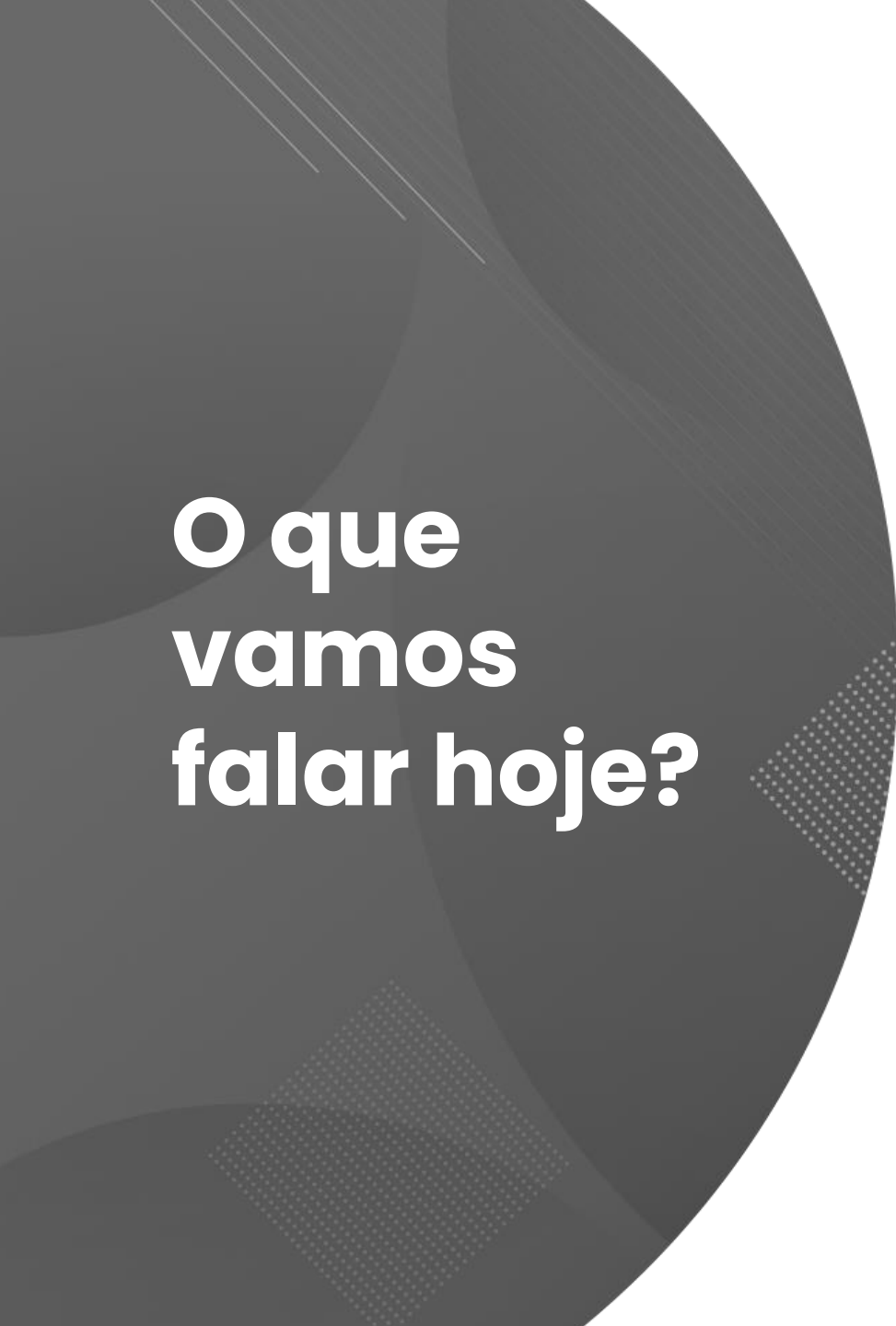


# HUB de serviços

## Teste de usabilidade

UX Research





**O que  
vamos  
falar hoje?**

- 1. Revisão do HUB de serviços**
- 2. Análise do teste não moderado**

# Contexto

## **Acesso aos serviços de crédito**

Analizando hoje a maneira como propomos e damos acesso aos nossos serviços de crédito de empréstimo e carnê, vimos a necessidade de uma padronização e adequação de fluxo para aprimorar a experiência do app e prepara-lo para seu crescimento.

# Objetivo

## **Organizar o app para melhorar os acessos aos serviços de crédito**

A proposta do HUB de serviços serve para prepararmos o app para o seu crescimento e a quantidade de novos produtos que estão surgindo. Assim tendo mais opções de acesso e começar a seguir o padrão de navegação mais benéfico e conciso para o usuário.

# Metodologia

## Quantitativa

### Perfil dos usuários:

- Usuários que já contrataram um EP
- Usuários ativos q nunca contrataram EP

### Quantitativa

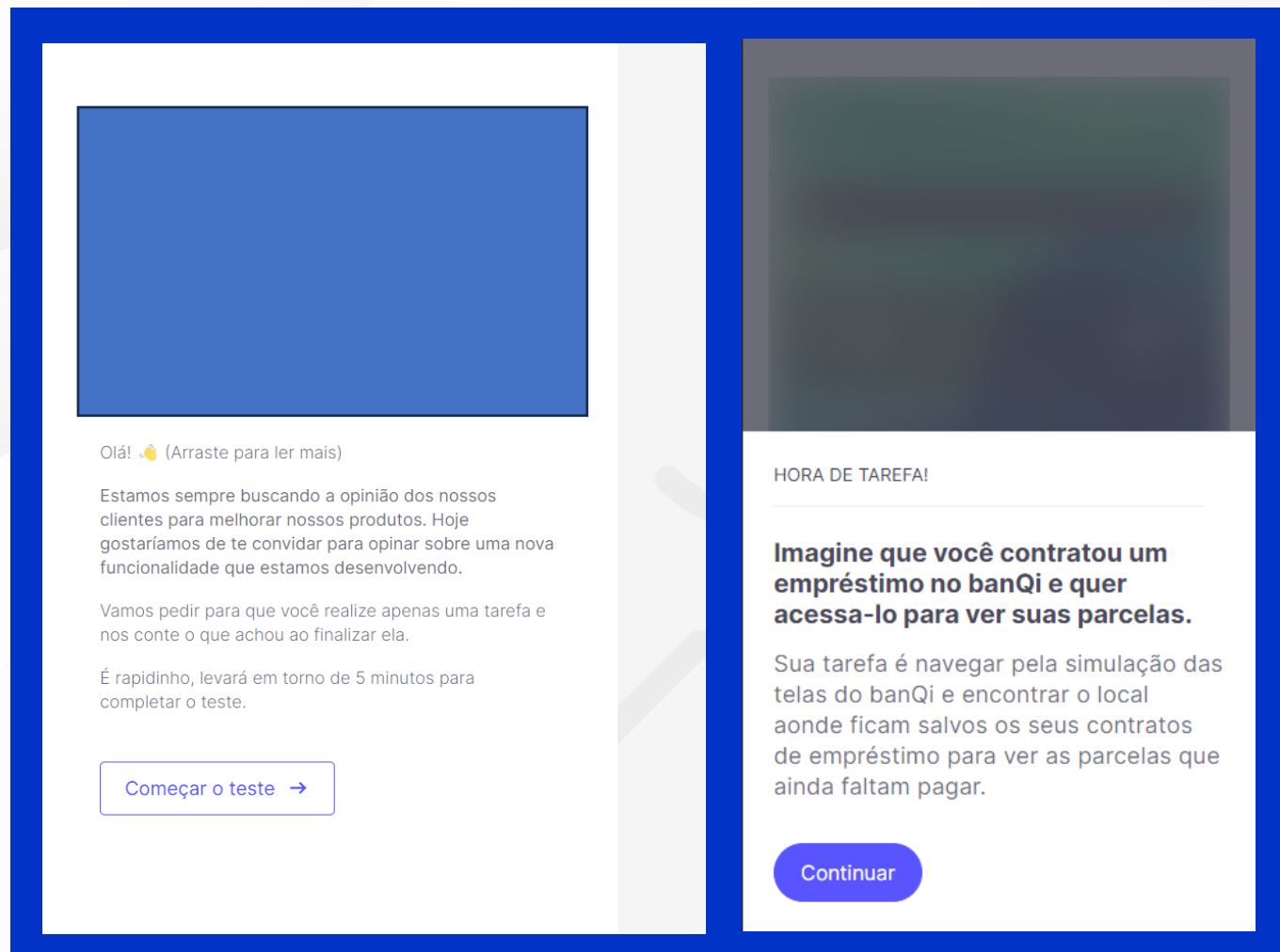
**Técnica:** Testes de usabilidade enviados por e-mail

**Quantidade de respostas:** 782

**Período de coleta de dados:** 23 de janeiro a 30 de janeiro de 2023

# Teste não moderado

Como primeira etapa do teste os usuários tiveram que realizar a tarefa de encontrar o local de acesso ao seu empréstimo na nova área do HUB de serviços a partir da home do android/ios, acessando o app e fazendo o fluxo para finalizar a jornada proposta.



Olá! 🌟 (Arraste para ler mais)

Estamos sempre buscando a opinião dos nossos clientes para melhorar nossos produtos. Hoje gostaríamos de te convidar para opinar sobre uma nova funcionalidade que estamos desenvolvendo.

Vamos pedir para que você realize apenas uma tarefa e nos conte o que achou ao finalizar ela.

É rapidinho, levará em torno de 5 minutos para completar o teste.

[Começar o teste →](#)

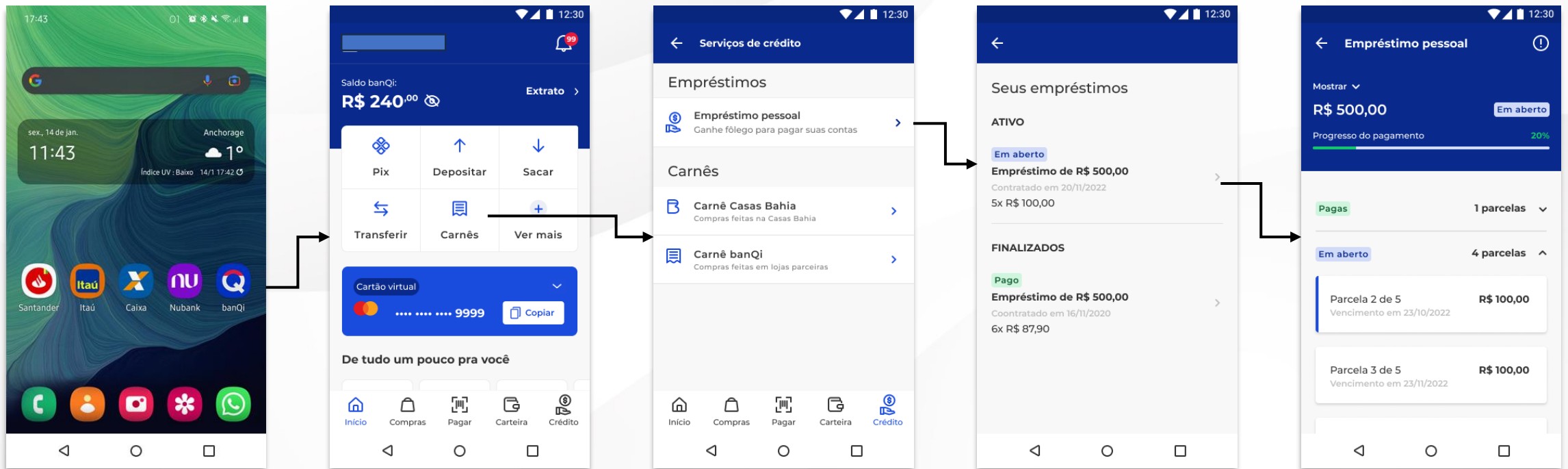
HORA DE TAREFA!

**Imagine que você contratou um empréstimo no banQi e quer acessa-lo para ver suas parcelas.**

Sua tarefa é navegar pela simulação das telas do banQi e encontrar o local aonde ficam salvos os seus contratos de empréstimo para ver as parcelas que ainda faltam pagar.

[Continuar](#)

# Fluxo de sucesso da tarefa



# Acessar o empréstimo pelo HUB

— **59.3s** Tempo médio de conclusão do teste



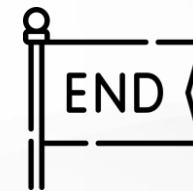
**719**

Começaram a tarefa



**444** 38%↓

Abriram a home



**249** 44%↓

Finalizaram a tarefa



# Efetividade

Existe um dropoff padrão ao realizar os testes não moderados. Graças ao comportamento exploratório do usuário existe uma taxa de toques bem alta e espalhados pela tela, e como a maioria dos botões não são funcionais nos testes, ocorre já uma desistência recorrente.

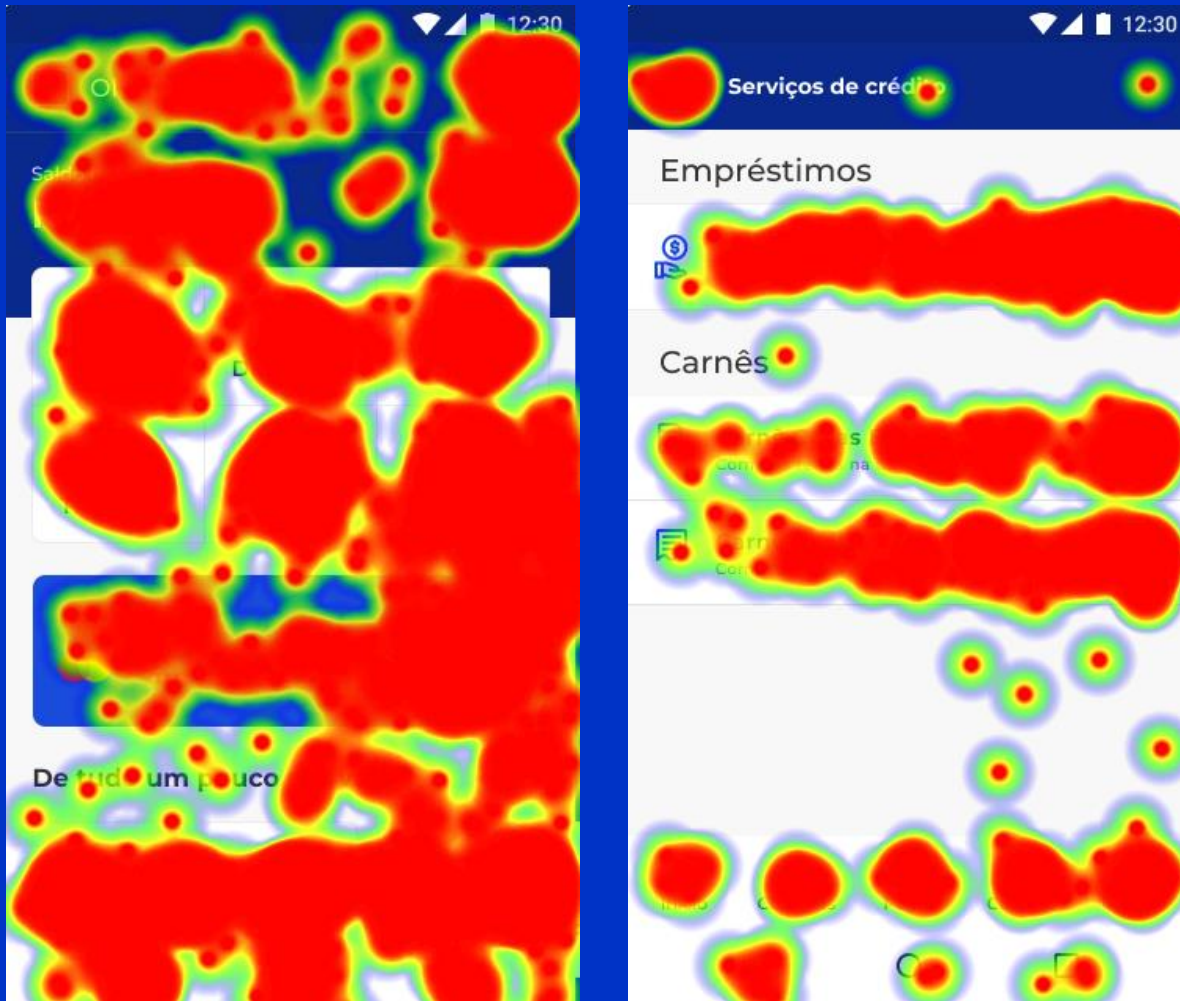
**719**

Começaram a  
tarefa



**444** 38%↓

Abriram a home



# Muito fácil

Respostas mais comuns dos usuários que selecionaram “Muito fácil”

“Pra mim o app é de fácil entendimento”

“Por ter uma aba específica para o que eu procuro”

“Por ser fácil mas ainda falta mais ações no mesmo botão porque outros aplicativos colocam várias função no mesmo botão”

Quantidade  
de respostas:

**171**

de 321 respostas totais

# Fácil

Respostas mais comuns dos usuários que selecionaram "Fácil"

- "A guia crédito tornou mais simples"
- "Tem mais detalhes"
- "Fácil queria saber quando ele começa libera outro empréstimo"

**Quantidade  
de respostas:**

**80**

de 321 respostas totais

# Nem fácil nem difícil

Respostas mais comuns dos usuários que selecionaram “Nem fácil nem difícil”

- “E só prestar atenção que dá certo”
- “Pq não tem nada que indique que o empréstimo está ali. Além disso, o ideal seria aparecer primeiro os ícones de serviços ativos (empréstimo, carnes, etc) em seguida os outros disponíveis”
- “Poderia ter um ícone já com Meus Empréstimos logo na tela inicial”

**Quantidade  
de respostas:**

**48**

de 321 respostas totais

# Difícil

Respostas mais comuns dos usuários que selecionaram "Difícil"

- “Demorei para achar”
- “Pq é meio complicado”
- “Rolei a tela toda em busca de informação "empréstimo" e não achei. Ao final, acessei o "ícone de créditos" que estava posicionado ao final de tudo e achei a opção "empréstimo". Imagino que o ideal seria esta opção estar explícita na primeira página”

Quantidade  
de respostas:

**16**

de 321 respostas totais

# Muito difícil

Respostas mais comuns dos usuários que selecionaram "Difícil"

Os usuários não forneceram explicações para o motivo de terem achado muito difícil.

Quantidade  
de respostas:

**6**

de 321 respostas totais





**CES**

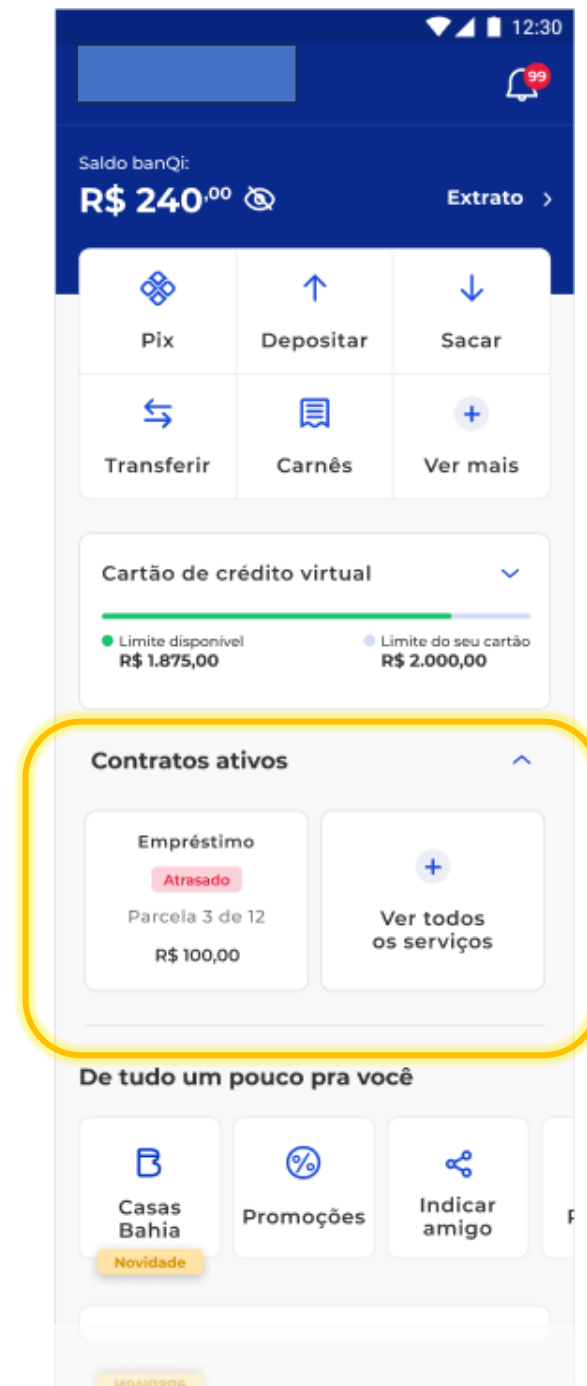
O índice de esforço do  
usuário é de

**4,2**

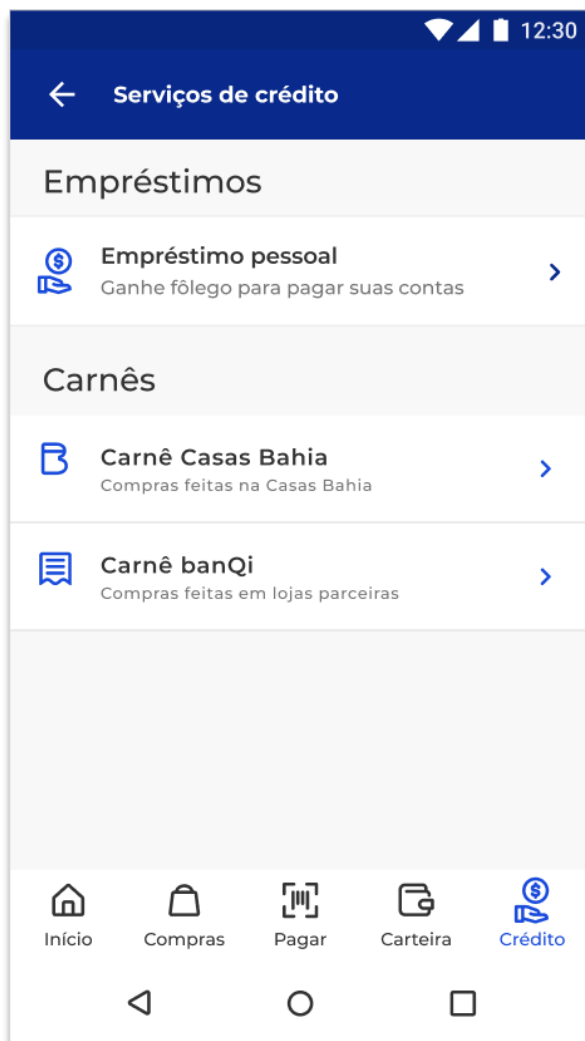
# Proposta de melhoria

Notamos que alguns usuários questionam a quantidade de informações de contratos, principalmente ativos, que são apresentadas na home.

Temos algumas oportunidades de expandir os cards da home para ser algo mais dinâmico e de fácil organização dos empréstimos que o usuário está ativamente pagando.







# Conclusão

Sendo o HUB de serviços uma tela essencial para o crescimento do app, atualmente ela seria um complemento da experiência que já estamos utilizando com os banners na home. Porém, a longo prazo ela se tornaria a base de localização dos nossos serviços de crédito, e todos os outros caminhos um complemento para agregar valor a cada um deles, sendo via banner na home, push, email e etc.

Analisando os dados notamos que existe uma boa aceitação do HUB na concepção tanto dos usuários que já tiveram a experiência de contratar e pagar um EP no banQi quanto os que não tiveram, bastando uma leve reeducação. E lembrando que **não deixaríamos de ter o acesso via banners** como utilizamos hoje, apenas adaptar se necessário.

Também houve *insights* pertinentes sobre as informações que trazemos sobre os contratos ativos. Podemos analisar a necessidade de melhorar a visibilidade de contratos que estão sendo pagos na home, ou em alguma outra localização mais acessível aos usuários

**Obrigado!**