

USABILITY TEST RESULTS

INVESTIMENTOS

Data Insight
User Researcher



01

OBJETIVO

Captar a **percepção** de entendimento e satisfação do usuário ao interagir com a nova proposta de interfaces de **Investimento no** app Santander.

Permeando aspectos como Características de **design, Labels, Arquitetura da Informação** e princípios **ergonômicos**.

02

MÉTODO

Abordagem **Qualitativa / Comportamental**

Formato **Guerrilha**

Bonificação **Não**

Protótipo **Alta Fidelidade**

Sistema Operacional **IOS**

Duração da seção **Aproximadamente 20 minutos**

03

PARTICIPANTES



Vendedor de Jeep
Poupança no Bradesco
Não Cliente

1



Micro Empresário
Poupança Santander
Cliente

2



Diretor de mídia
XP
Não Cliente

3



Jornalista da Folha
Poupança Santander
Cliente

4



Empreendedor
Invest. Banco do Brasil
Não Cliente

5

03

PARTICIPANTES RELAÇÃO COM DINHEIRO

- De todos os participantes (5), **4** investem para **obter alguma rentabilidade**
- Quase todos tem até **2 produtos** investidos
- A maioria investe há menos de **3 anos**
- Apenas 2 acompanham o **Mercado financeiro**
- De todos, apenas 1 participante **não** acompanha seus investimentos
- Os participantes que possuem apenas poupança consultam seus investimentos **1 vez por mês**, os outros consultam a cada 1 ou 2 semanas de intervalo.
- A maioria acompanha seus investimentos pelo **aplicativo**

04

TÓPICOS INVESTIGADOS

Tela Home de Investimentos

- Acesso ao Gráfico de Evolução da Carteira
- Percepção Saldo atual vs Saldo do mês fechado

Tela Gráfico da Evolução da Carteira

- Entendimento do porque o saldo do mês atual não está disponível
- Saldo de algum mês retroativo
- Visualizar o gráfico em tela cheia
- Extrato: Entendimento do cálculo
- Extrato: Acesso a detalhes de cada item (tela interna)



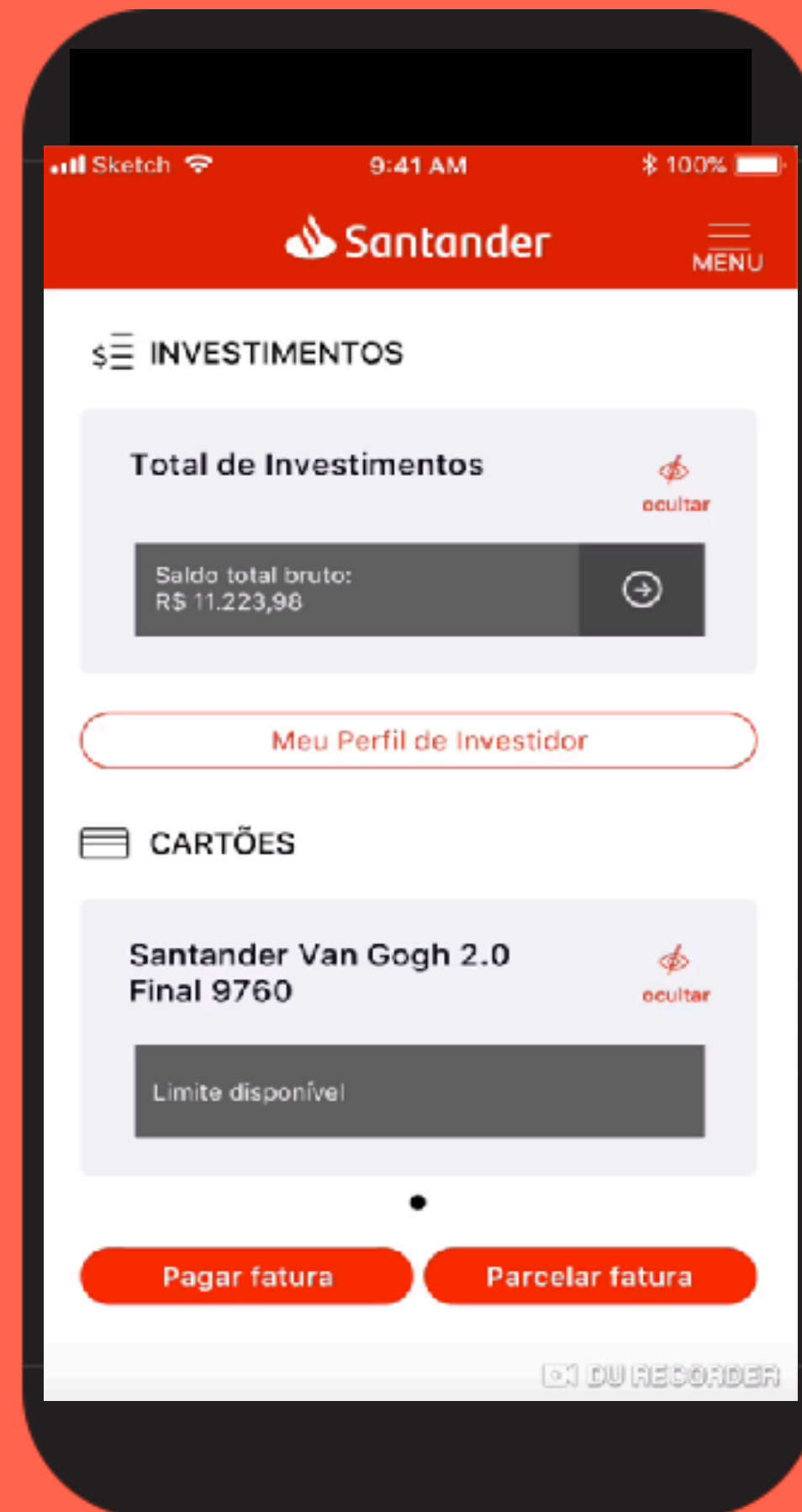
Cenário

Vamos imaginar que você seja cliente Santander e possua algum dinheiro guardado na Poupança.

Tarefa

Acesse o aplicativo Santander e entenda a sua situação financeira.

TELAS



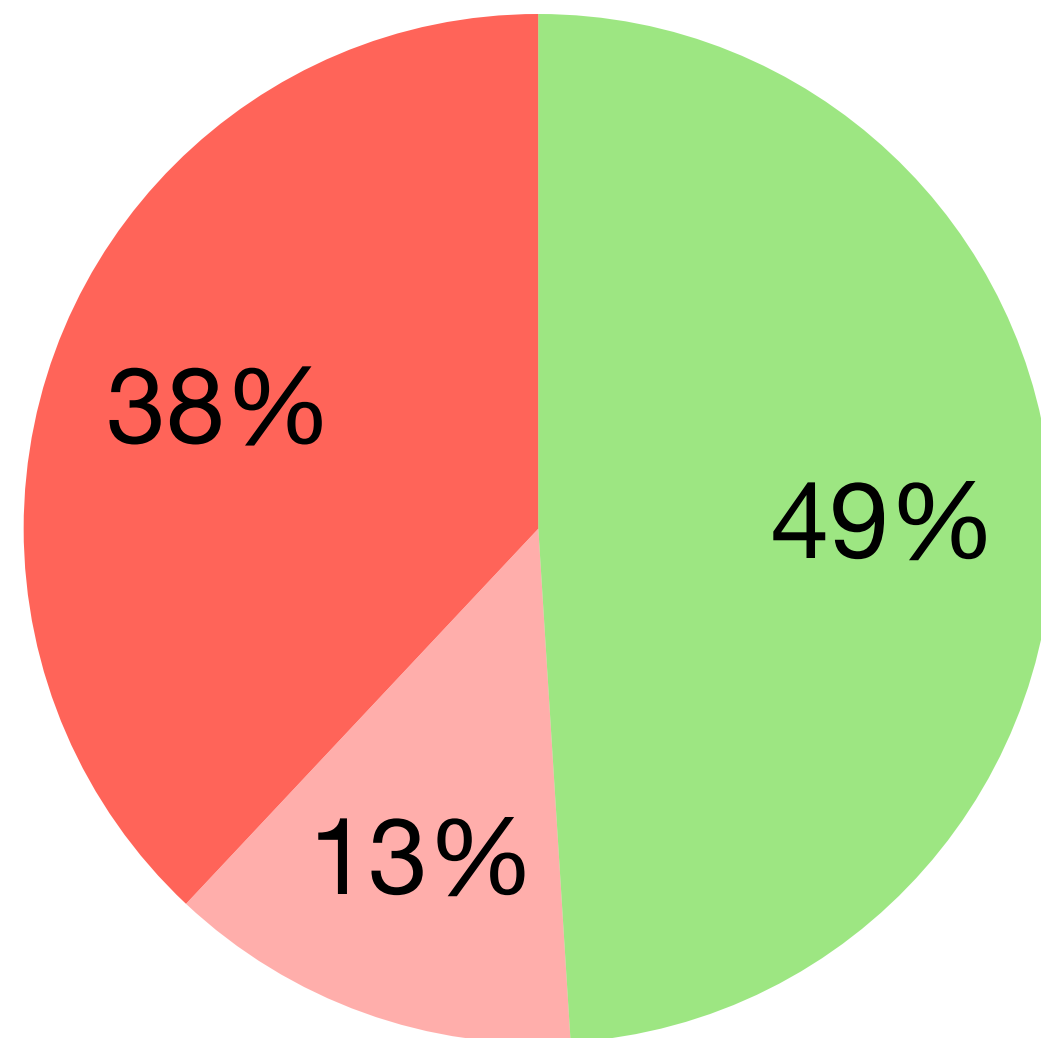
RESULTADOS

HOME DE INVESTIMENTOS

Acertou = 1
Demorou mais acertou = 0,5
Errou ou não sabe = 0

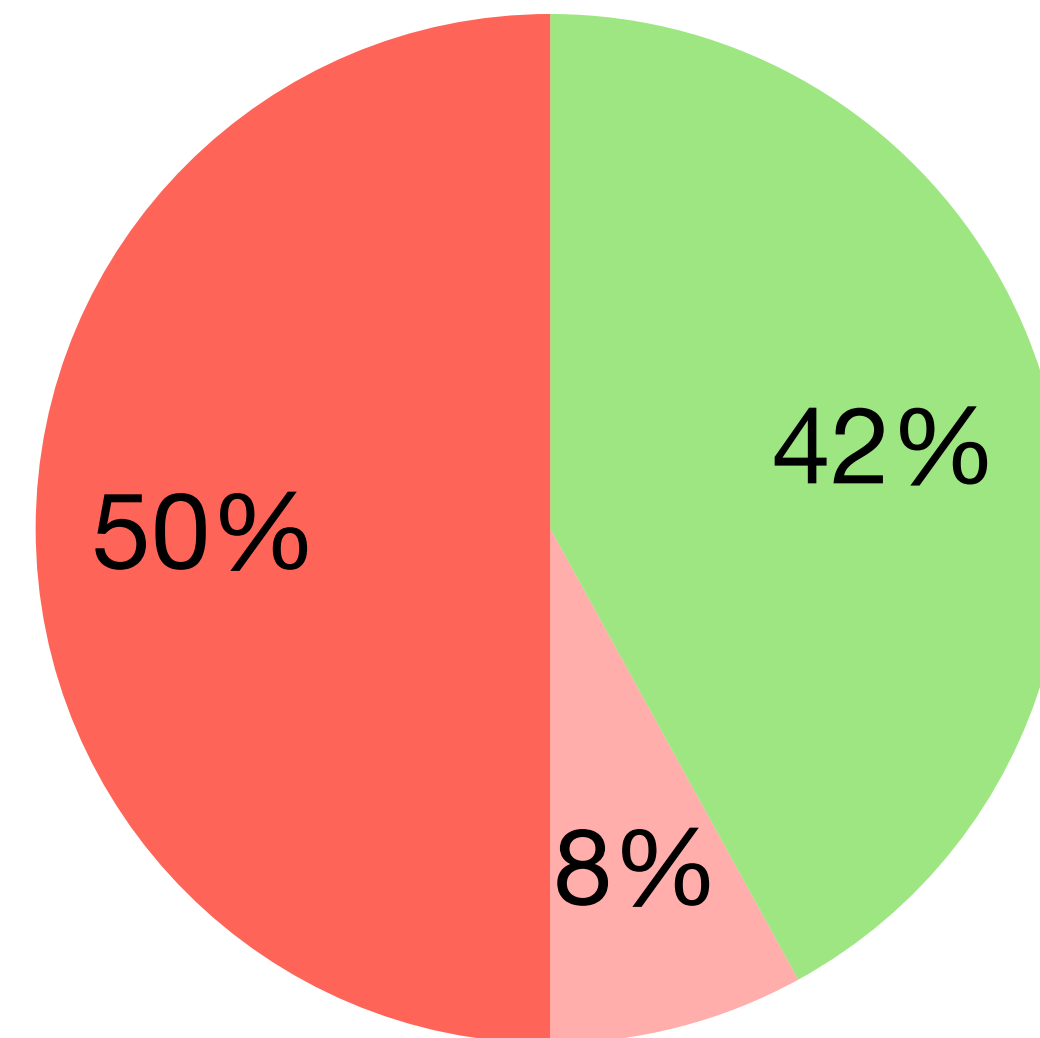
#	Tarefas	P1	P2	P3	P4	P5
1	Qual o valor total dos seus investimentos?	1	1	1	1	0
2	Onde você iria para ver o andamento / progresso Investimentos?	1	0	1	0,5	0

Tela de Posição



- Acertos
- Acertou com dificuldade
- Erros

Tela de Rentabilidade

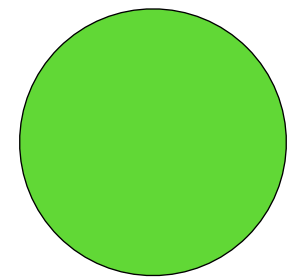


- Acertos
- Acertou com dificuldade
- Erros

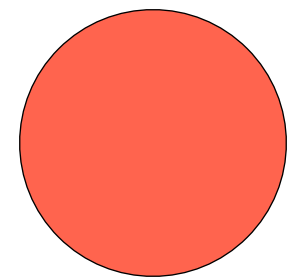
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA	POSICÃO	#	TAREFAS	P1	P2	P3	P4	P5
		1	O seria esse valor? [apontar o valor total]	0,5	1	0	1	1
		2	“Percebeu que os valores são diferentes” da tela anterior?	1	1	0	0	1
		3	Se responder sim, perguntar porque é diferente.	0	0	0	0	0
		4	Sabe informar porque o mês de Abril está diferente?	0,5	1	1	0	1
		5	Sabe informar qual o Saldo do seu investimento no mês de Janeiro?	0,5	0,5	0	1	1
		6	Como faria para visualizar o Gráfico em tela cheia?	1	0,5	1	1	1
		7	Voltando para o mês de Março, sabe informar se ordenação vertical abaixo faz algum sentido para você?	0	0	0,5	0	0
		8	Quanto você aplicou no mês de dezembro de 2018?	1	0	0	1	1
		9	Como faria para visualizar informações sobre os rendimentos?	1	1	1	1	0
RENTABILIDADE	1	O que seria esse gráfico, poderia descrevê-lo por favor?	1	0	1	1	1	
	2	Qual a rentabilidade do mês atual?	0,5	0	0,5	0	0,5	
	3	O que seriam esses valores abaixo do gráfico?	0	0	1	0	1	
	4	O que é carteira recomendada?	1	0,5	1	1	1	
	5	Qual a rentabilidade do mês de dezembro de 2018?	1	0	1	1	1	
	6	Quando clicou em dezembro, algo chamou a atenção sobre esses dados abaixo, eles mudaram ou não? (Se percebeu) Qual a sua opinião?	1	1	0	0	0	
	7	Como faria para visualizar no gráfico a sua poupança e o dólar?	0	0	1	0	1	
	8	Quanto rendeu o dólar com relação a sua poupança?(O sucesso é dizer que não tem como ver..)	1	0	0	0	1	
	9	Vamos imaginar que vc tivesse mais de um produto investido, onde iria para ver a rentabilidade de cada produto no mês de Março?	0	0	0	0	1	
	10	Como faria para contratar a carteira recomendada?	0	0	0	0	0	
PRODUTO	11	O que entende dessa tela, é útil para você? Por que?	0	0	1	0	0	
	12	Sentiu falta de alguma coisa? Ou gostaria de comentar algo?	-	-	-	-	-	

1 = Sucesso 0,5 = Conseguiu com dificuldade 0 = Fracasso ou não sabe

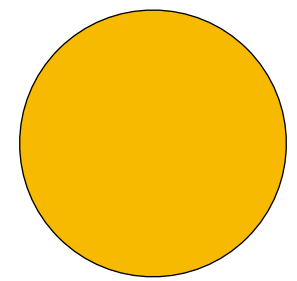
LEGENDA



Participante acertou

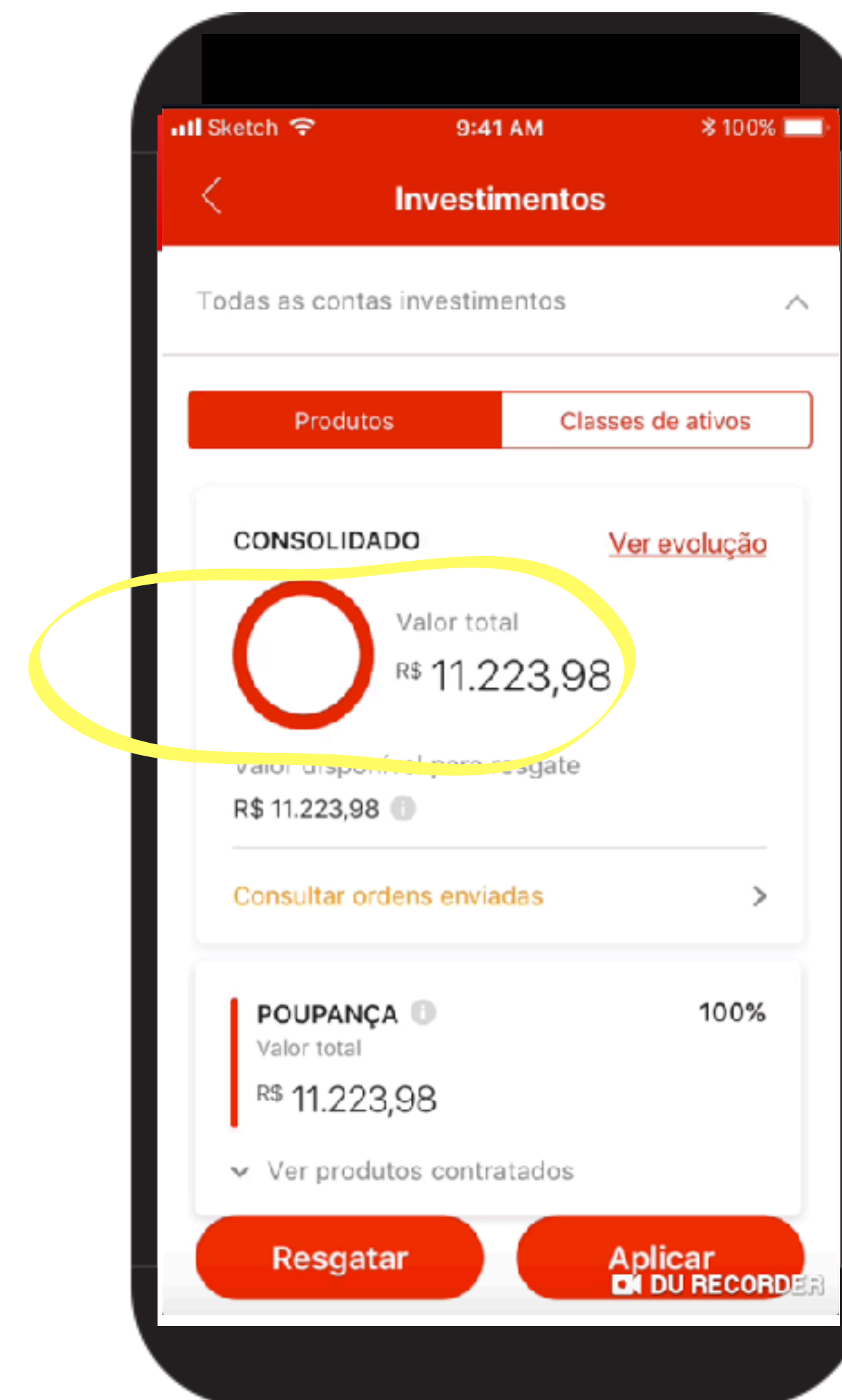
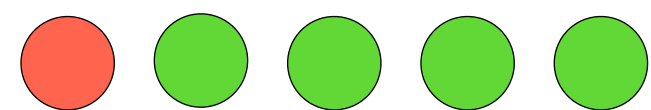


Participante errou

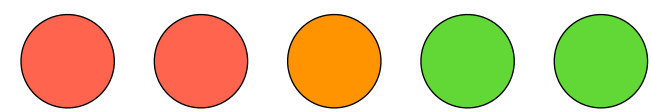


Participante demorou mas acertou

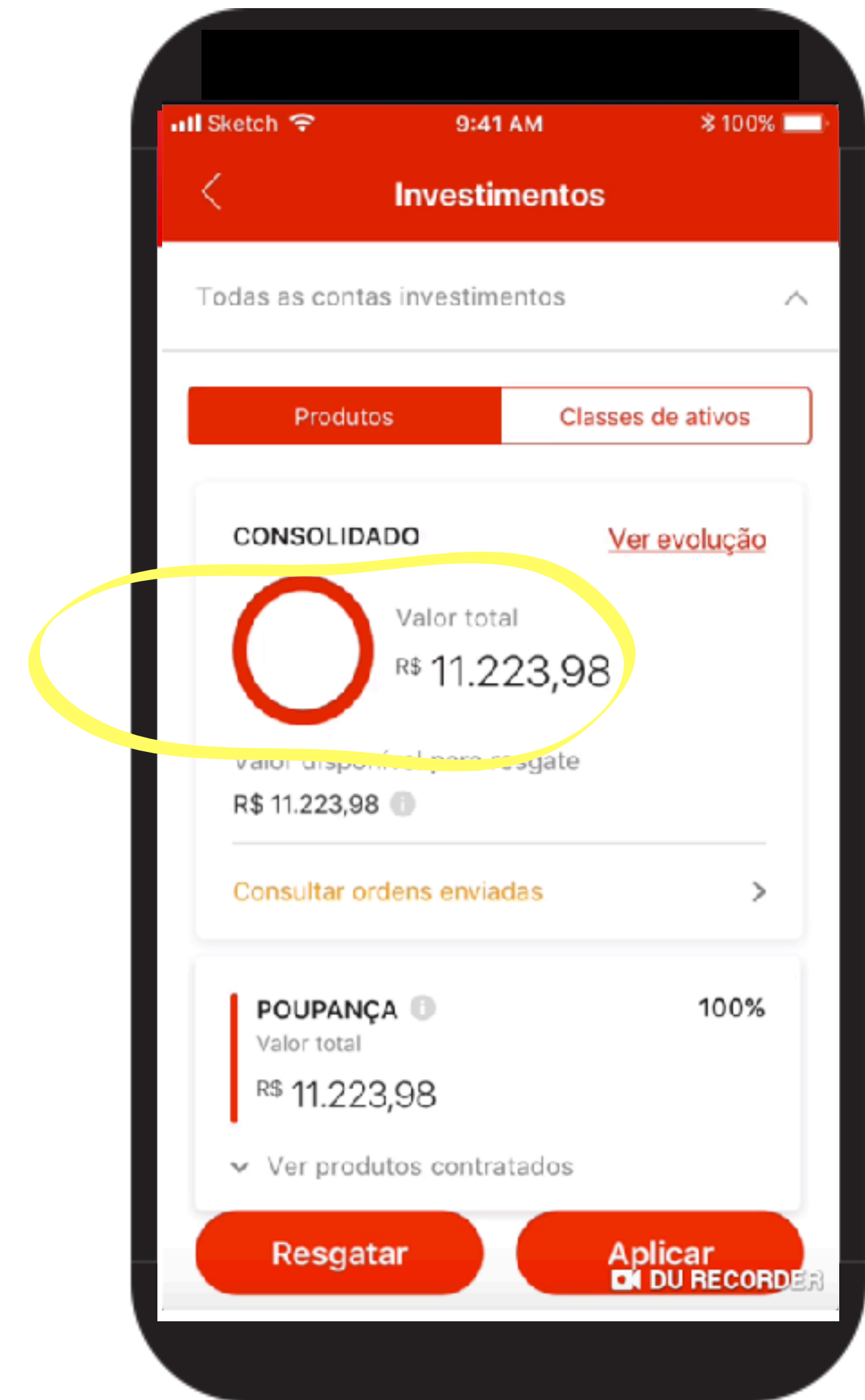
Qual o valor total dos seus investimentos?



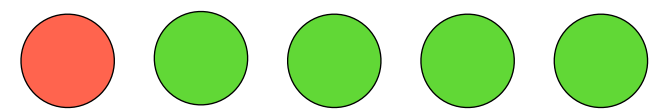
Onde você iria para ver o andamento dos Investimentos?



- Rolaram os scroll
- Clicaram no Gráfico



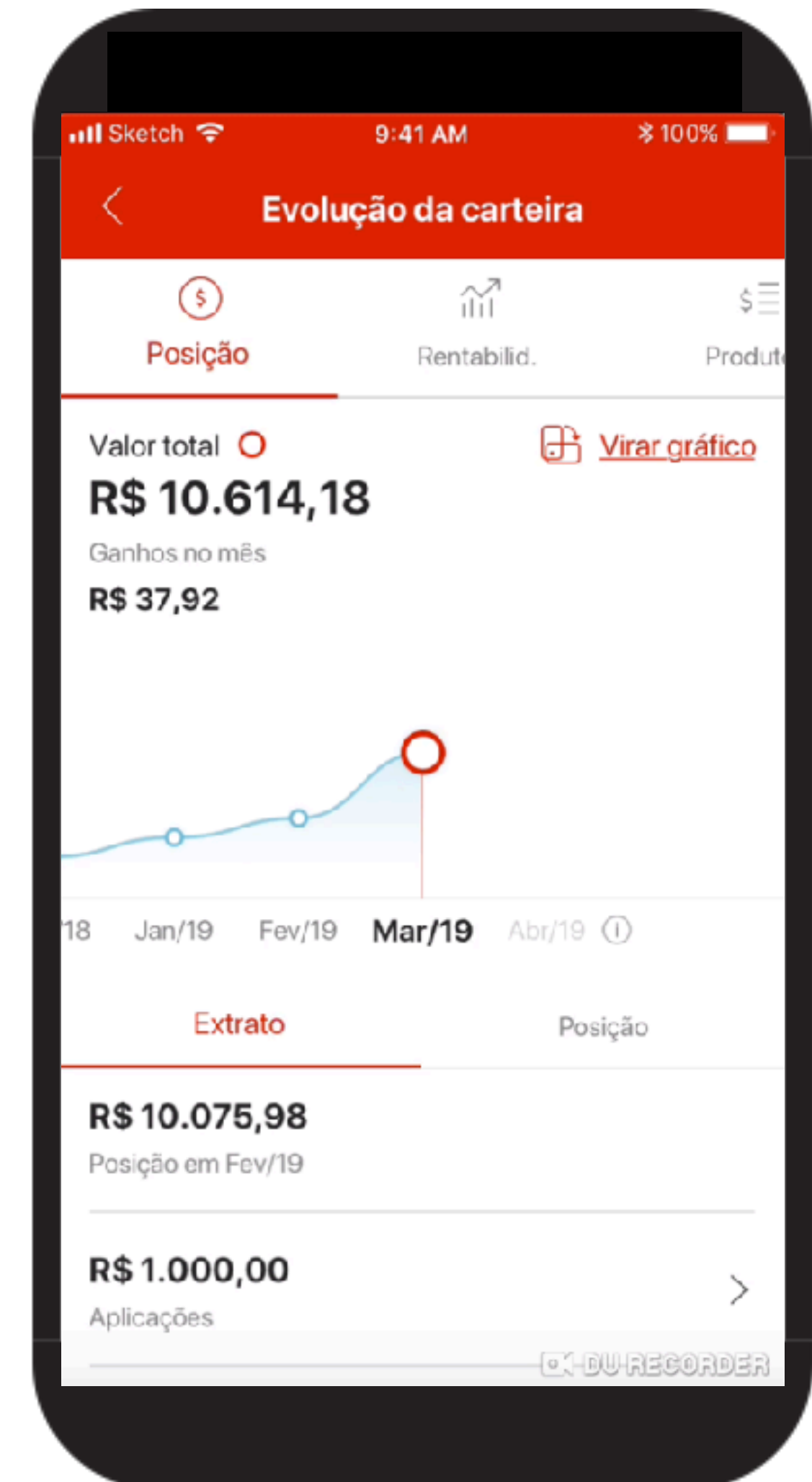
Percepção do Gráfico



- Um disse que o gráfico **não ocupa adequadamente** o espaço na tela, tem muito espaço branco na direita e em cima
- Um disse que o gráfico **ajuda muito**, para ver se o patrimônio está subindo ou não, porém para executar as tarefas, buscou as informações abaixo dele, ou seja, na parte de lista.

"Se eu quisesse obter informação sobre os meses anteriores esperaria utilizar uma busca"

"Eu gostaria de ver essas informações na primeira tela"



Entendimento do Gráfico

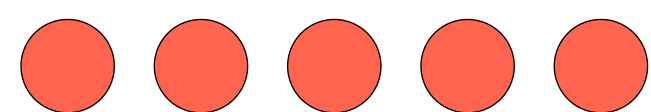
<https://youtu.be/VP78gff1qm0>

Preferência para assimilar dados - Modelo Mental

<https://youtu.be/0RsPFSfJ1io>

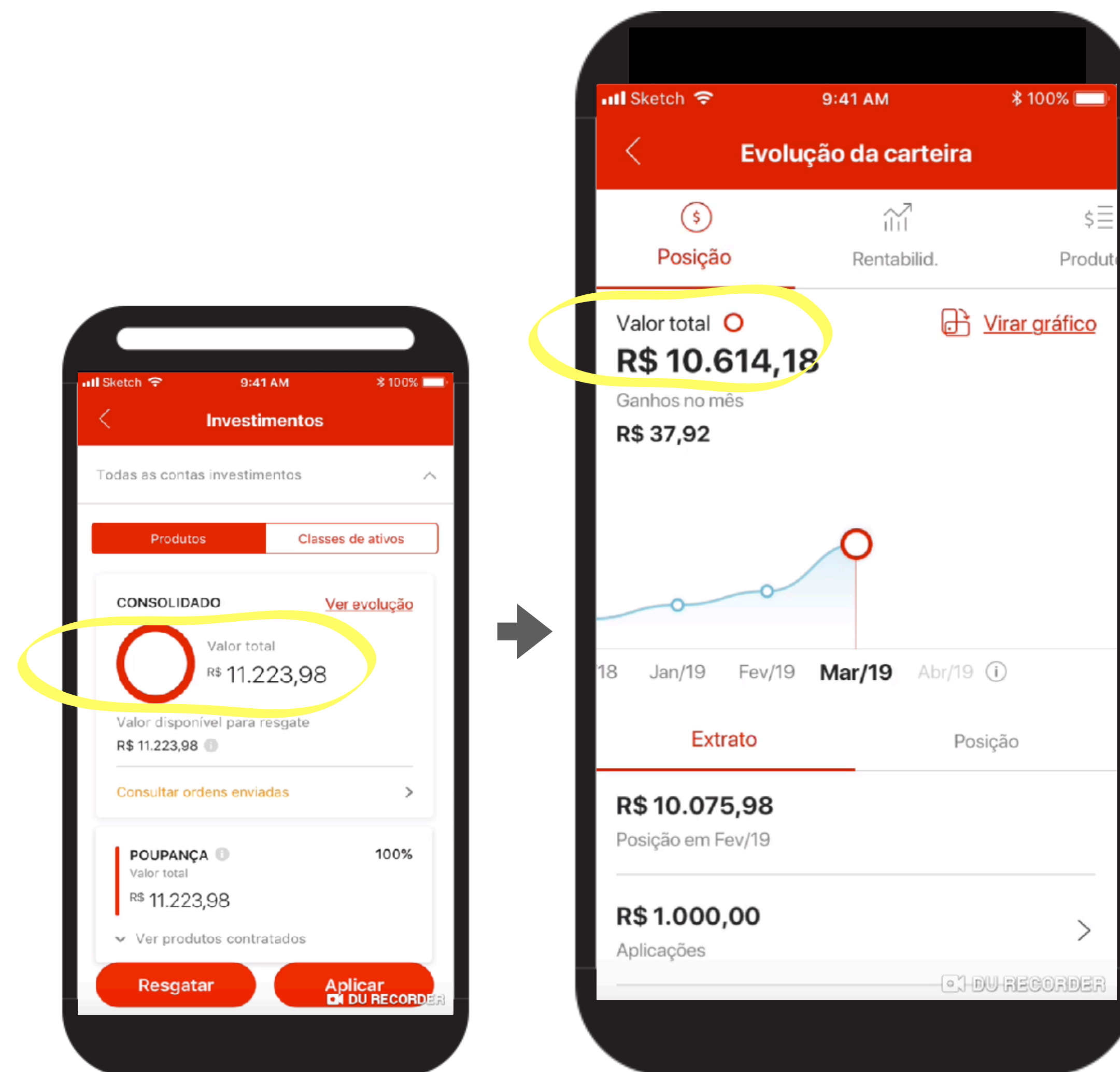


Porque os valores estão diferentes?



- Embora a maioria tenha percebido que os valores eram diferentes, **ninguém** acertou o motivo
- Clicaram muitas vezes no botão voltar e retornaram

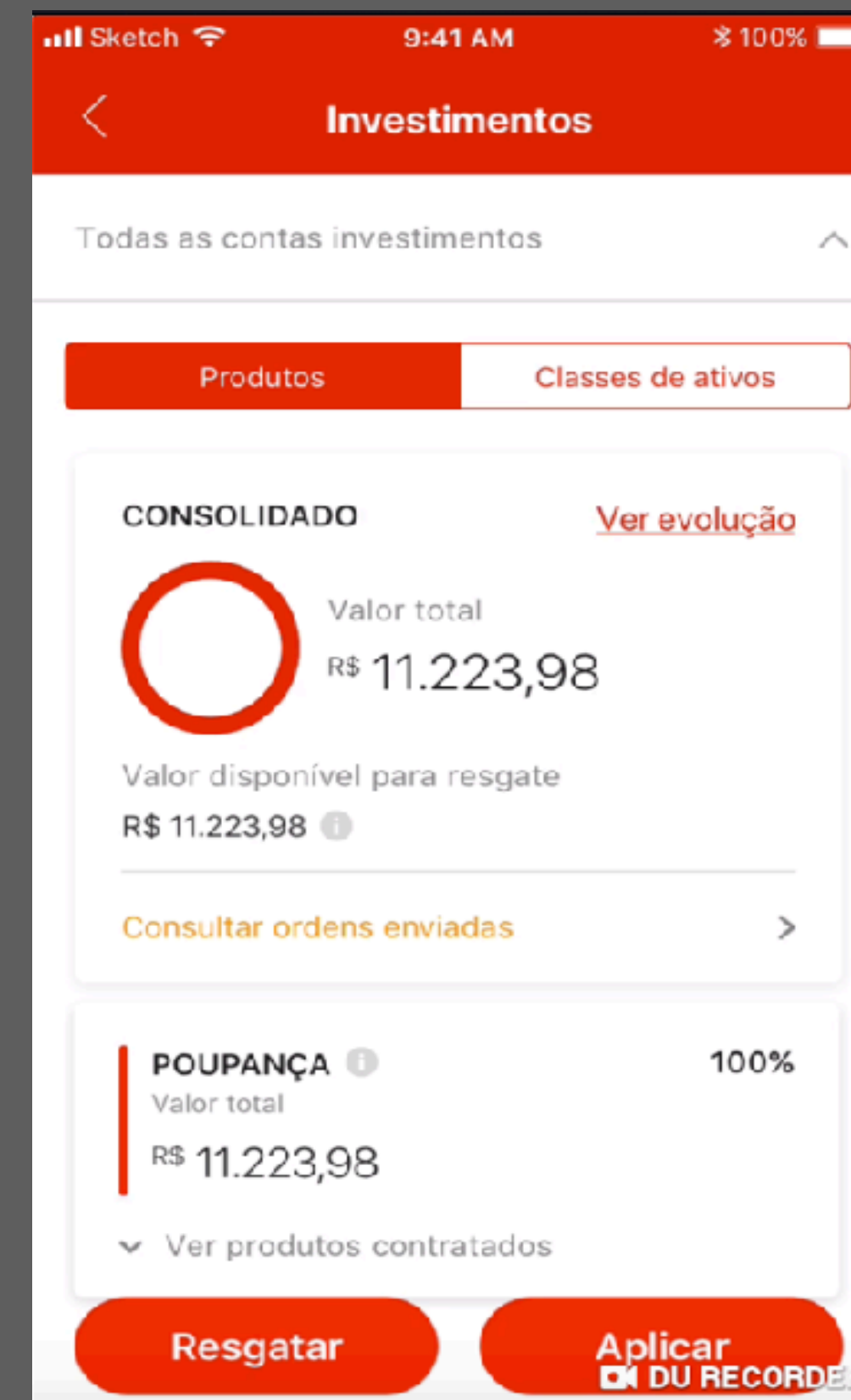
“Aqui não mostra o valor todo porque tem algo aplicado”



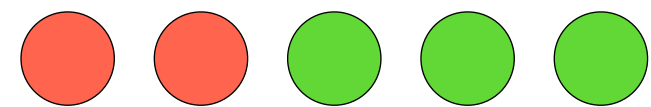
Valores diferentes

<https://youtu.be/UJttvjXnGug>

<https://youtu.be/UJttvjXnGug>



Porque o mês de Abril está diferente?

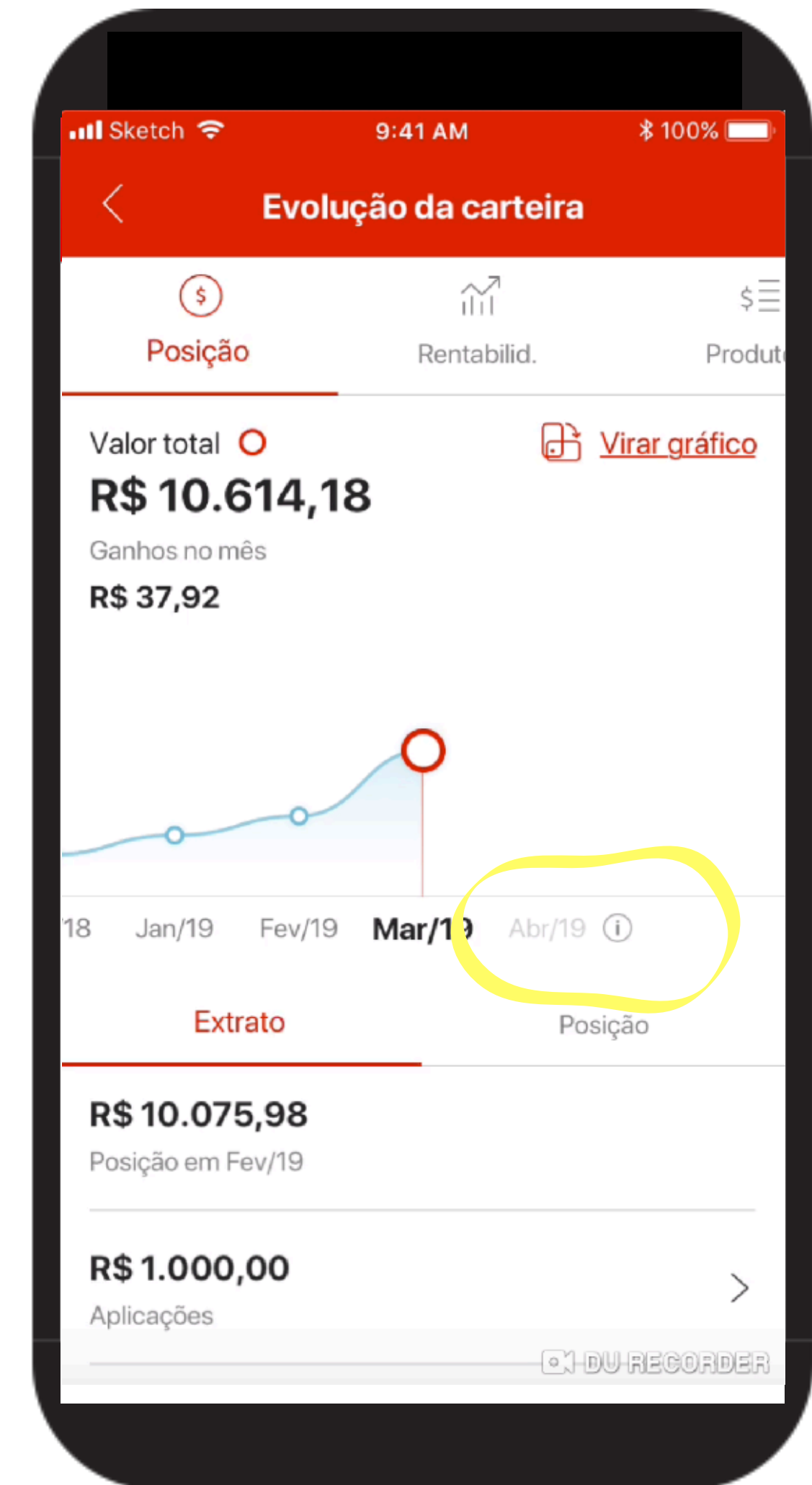


- Todos que acertaram acionaram o ícone (i) informativo.

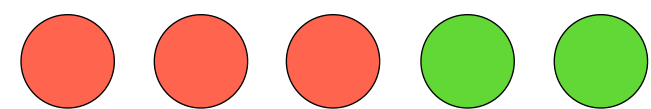
Dos que acertaram:

“Não deve ter entrado no sistema ainda”

“Porque ainda não saiu o Rendimento”



Qual seu saldo do seu investimento no mês de Janeiro?



- Navegaram bastante e não se mostraram seguros

“Está bem confuso, porque eu tenho a mesma informação em vários lugares e com nomes diferentes”

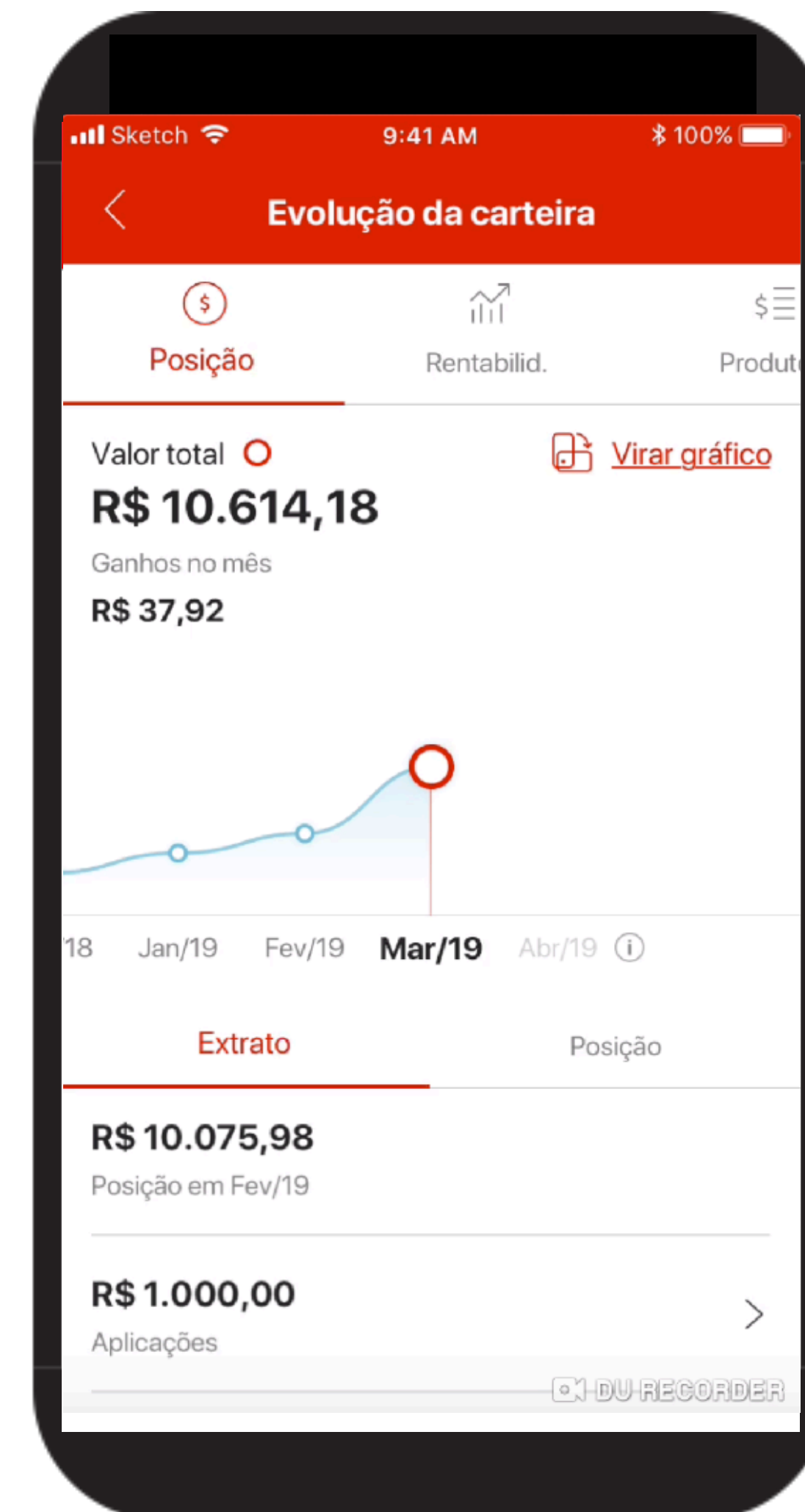
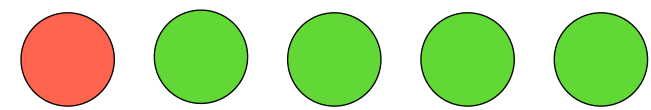
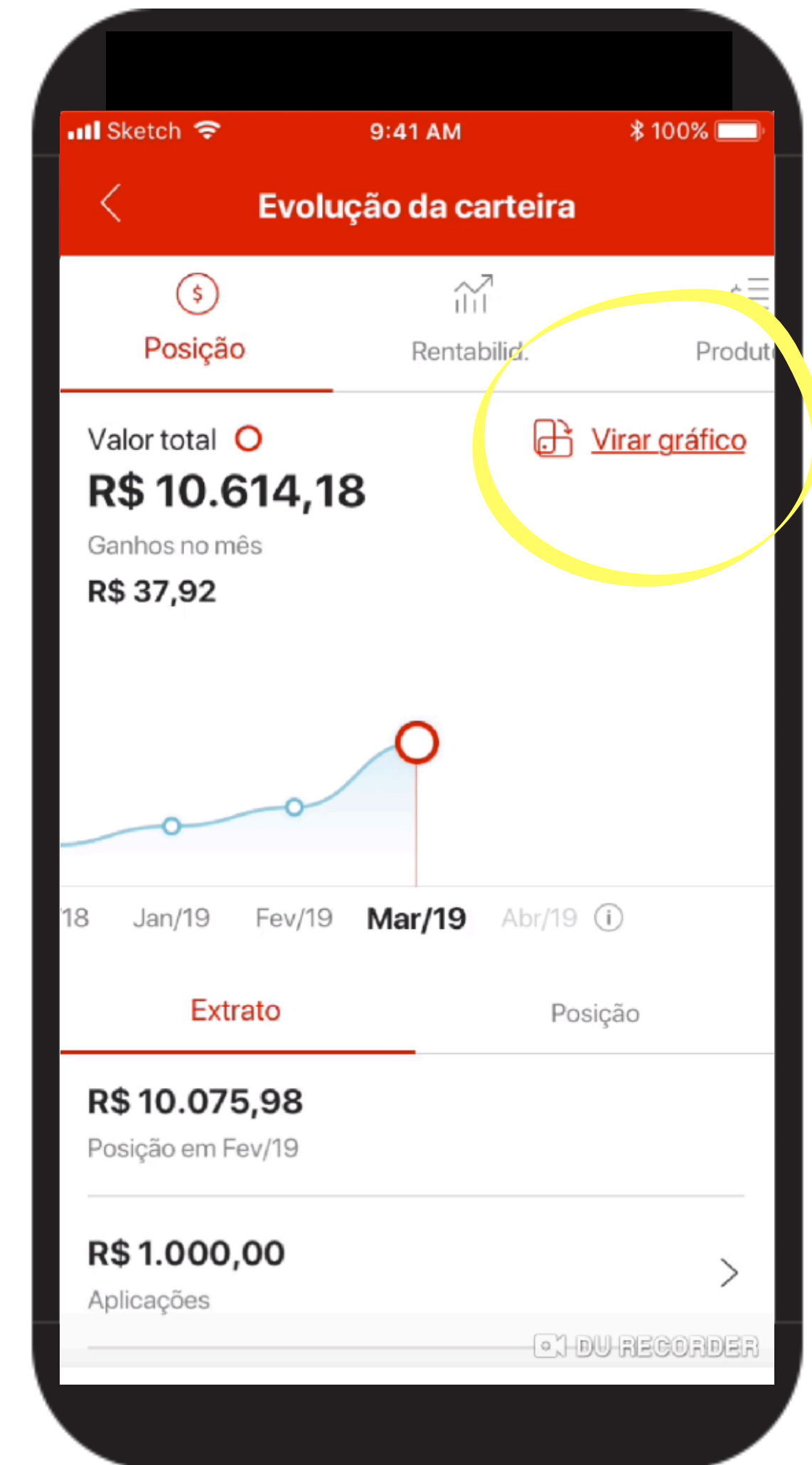


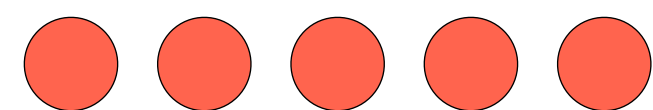
Gráfico em tela cheia



- O que errou rotacionou o aparelho



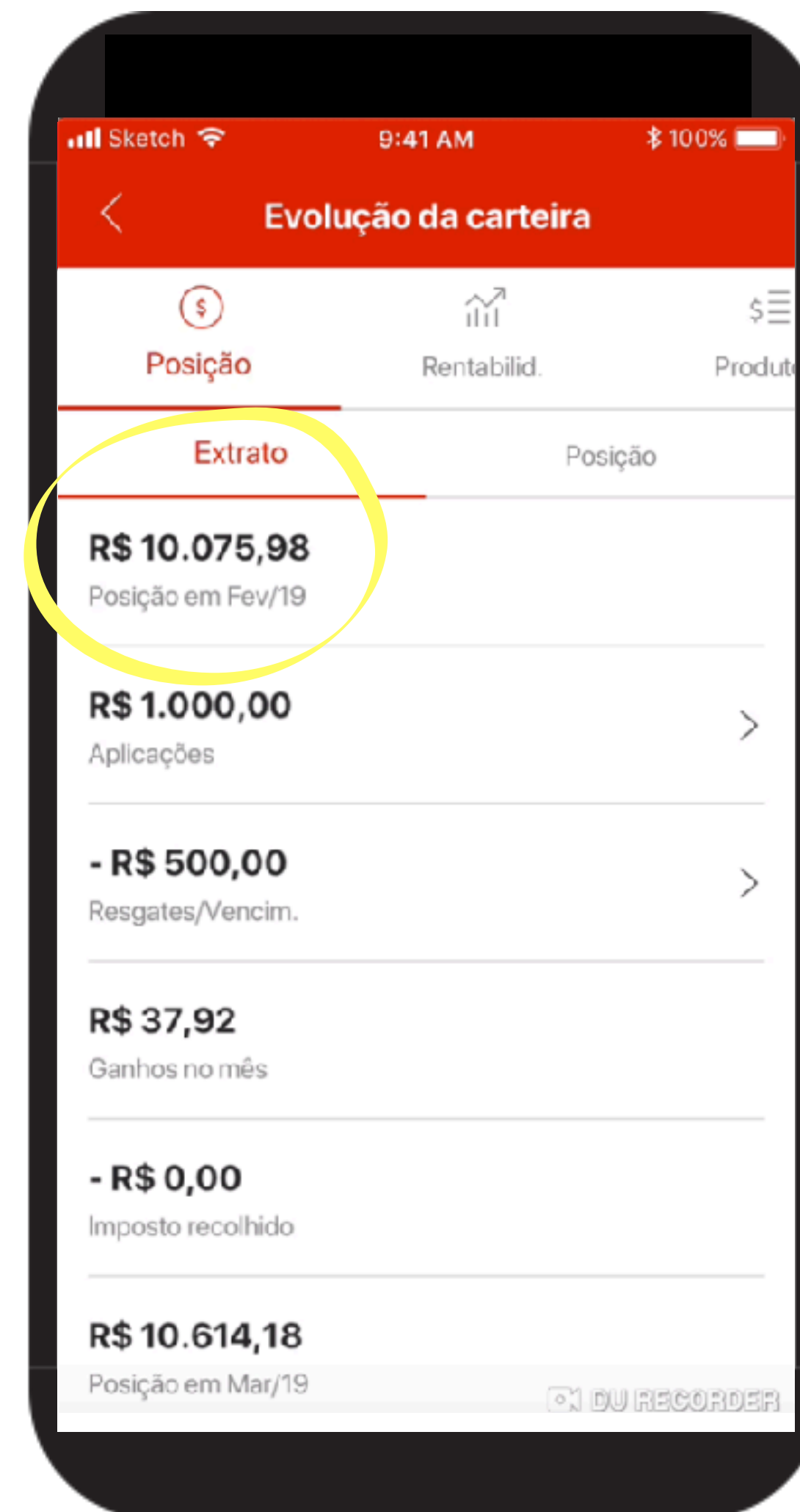
Extrato. A ordenação vertical faz algum sentido para você?



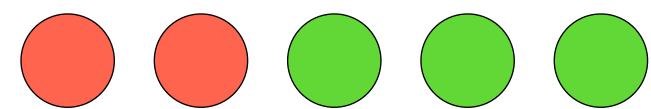
- Comentavam que estava entendendo, porém quando questionados sobre o mês de Fevereiro para o Extrato de abril, não sabiam explicar

“Não sei explicar o motivo, mas tem um delay”

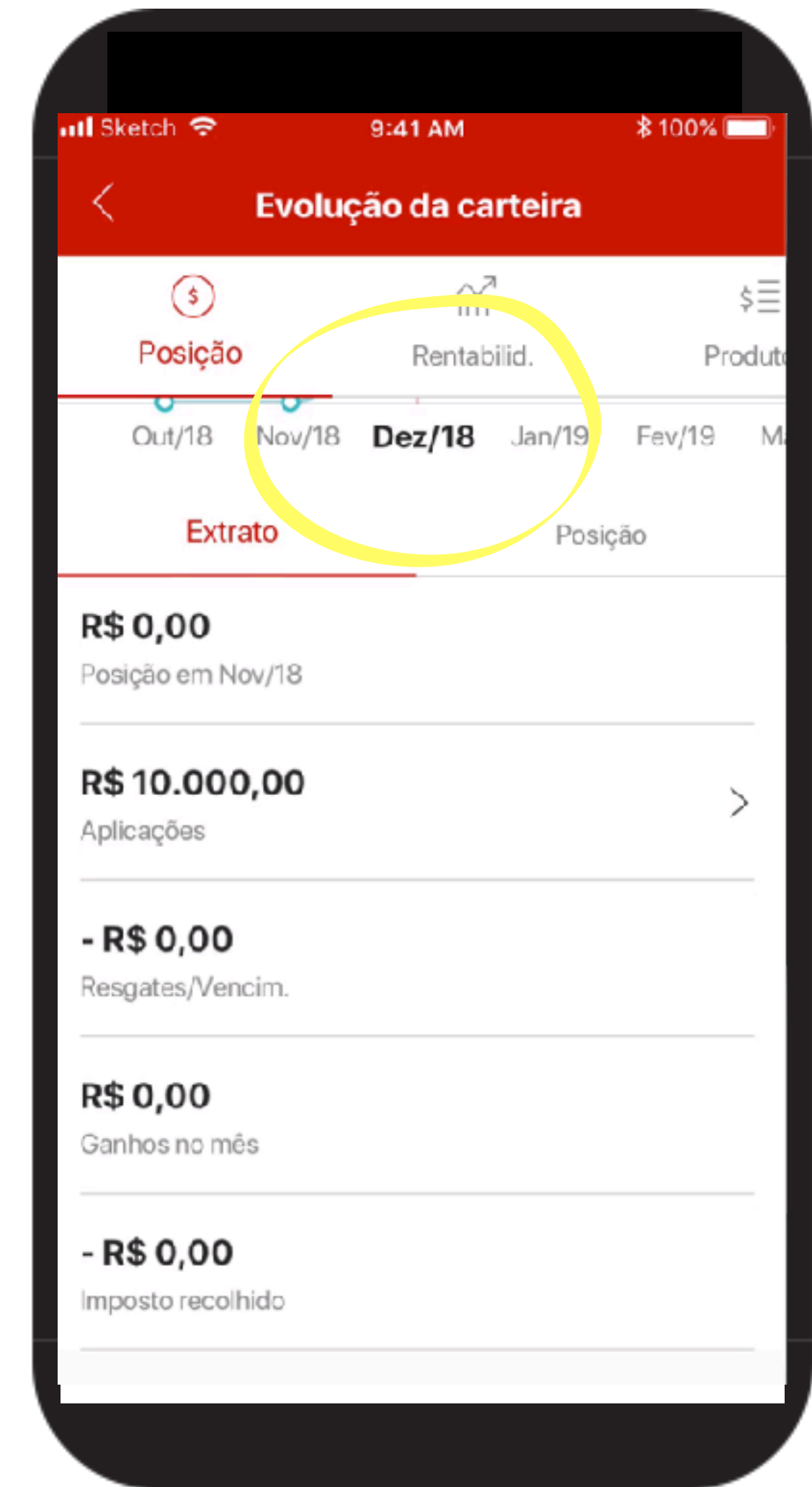
“Não faz sentido porque poupança tem data de aniversário, investimento não”



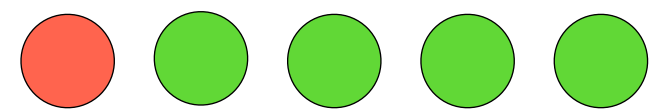
Quanto você aplicou no mês de dezembro de 2018?



- Os que erraram, se **perderam na navegação**, um deles chegou em voltar para a **tela inicial**



Como faria para visualizar informações sobre os rendimentos?



- O que errou clicou em “Ganhos”

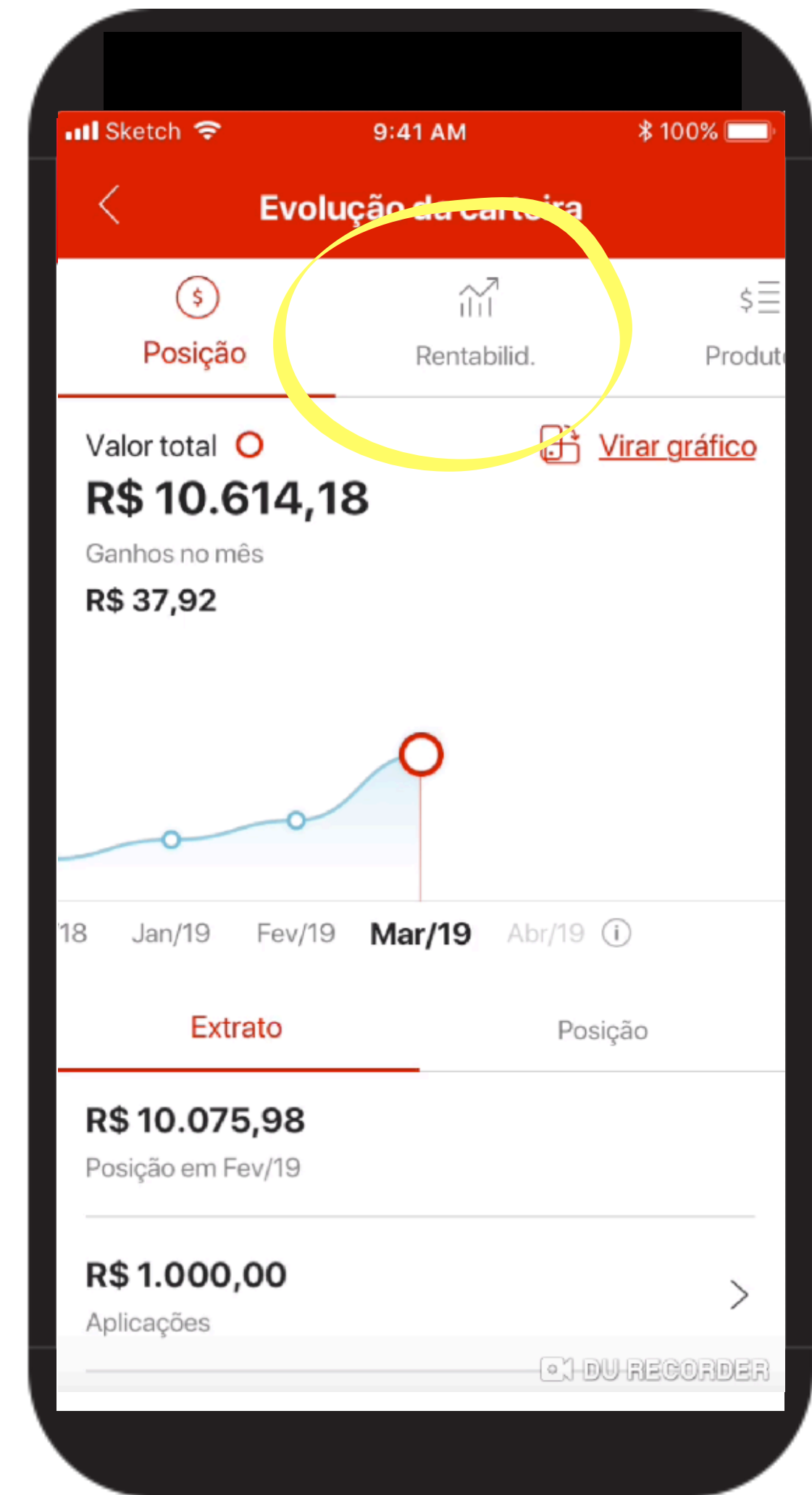
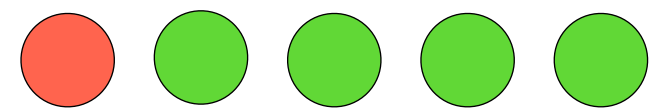
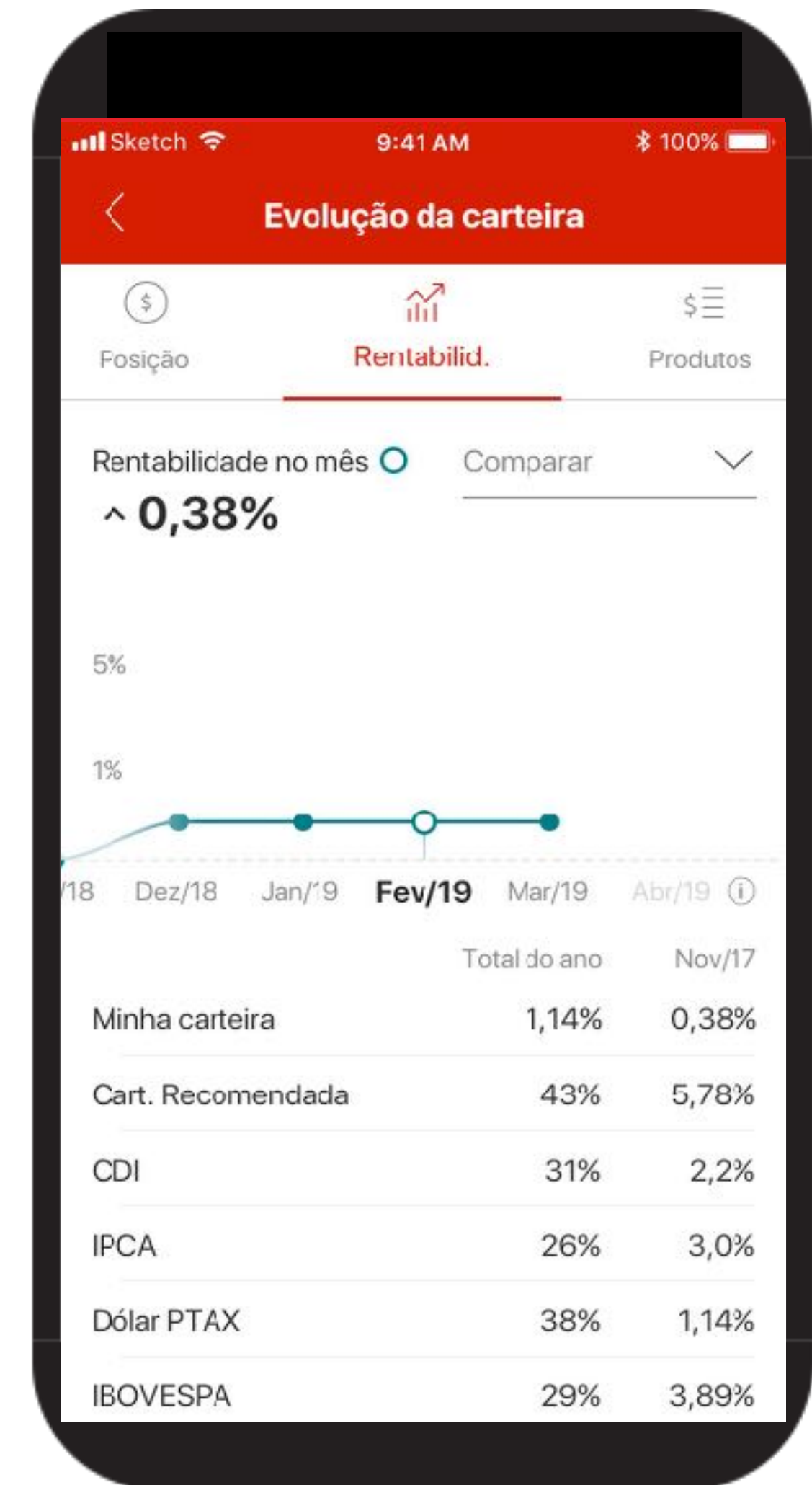


Gráfico de Rendimentos

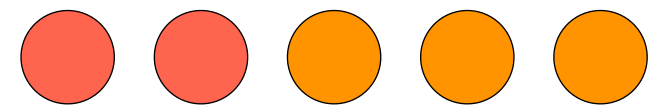
Percepção do Gráfico



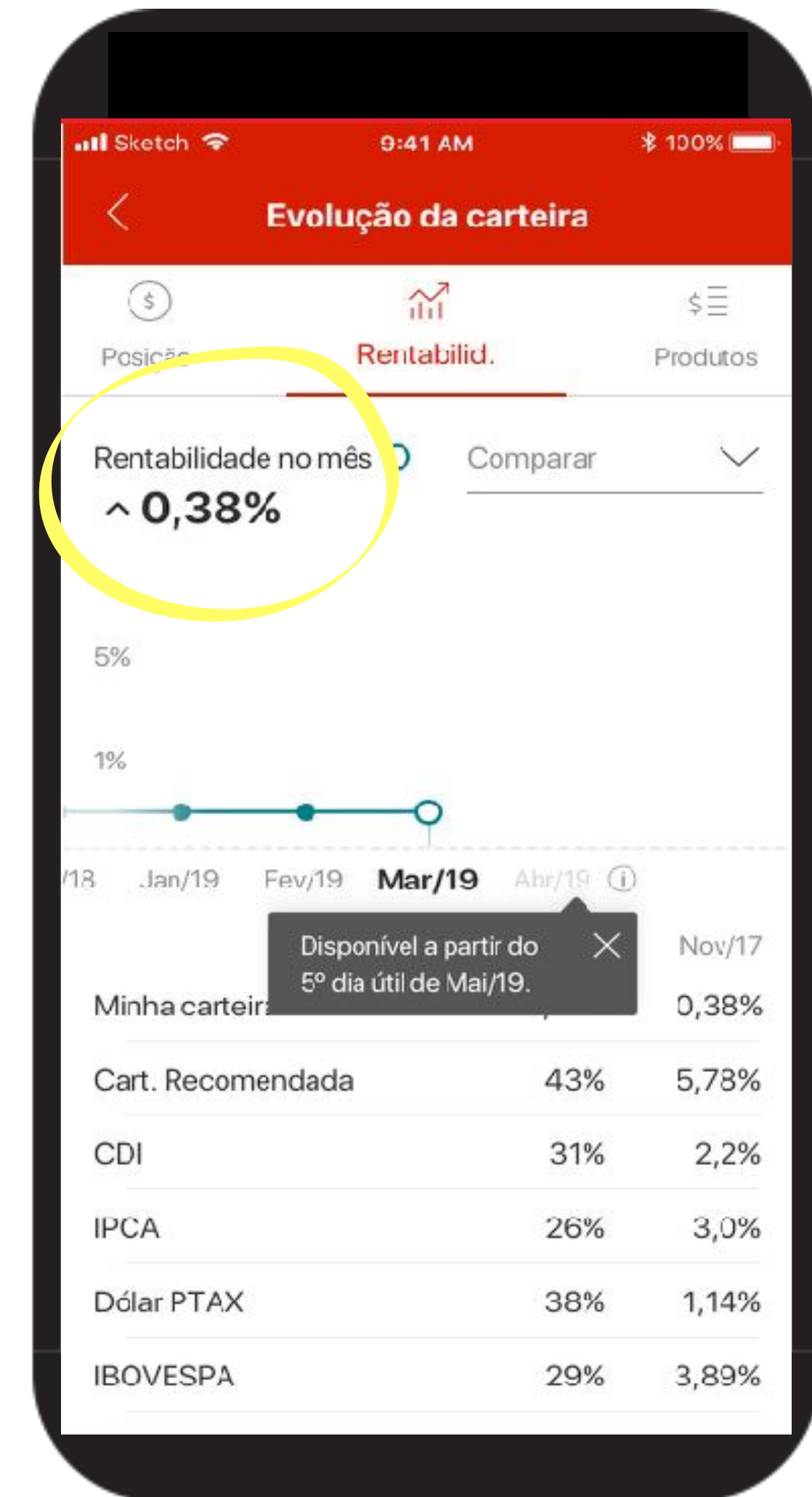
- O único que errou até teve boa vontade. Clicou nas **bolinhas** para **tentar entender** e ao final disse que não sabia mesmo.
- 1 participante clicou na setinha ao lado do 0,38%
- 2 participantes fizeram o mesmo comentário sobre o posicionamento do gráfico na tela, disse que é **escondido**, a **escala** é muito grande e tem um buraco na tela



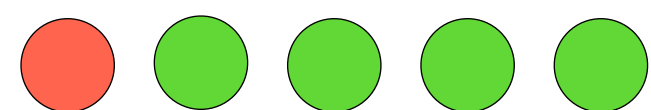
Qual a rentabilidade do mês atual?



- Os que tiveram dificuldade disseram que a Rentabilidade ainda não estava disponível pois o mês não estava fechado.
- Um dos que errou disse que era 0,38% e quando foi questionado sobre a rentabilidade do mês de abril, ele clicou no label abril e disse que havia algo errado, que não estava funcionando.

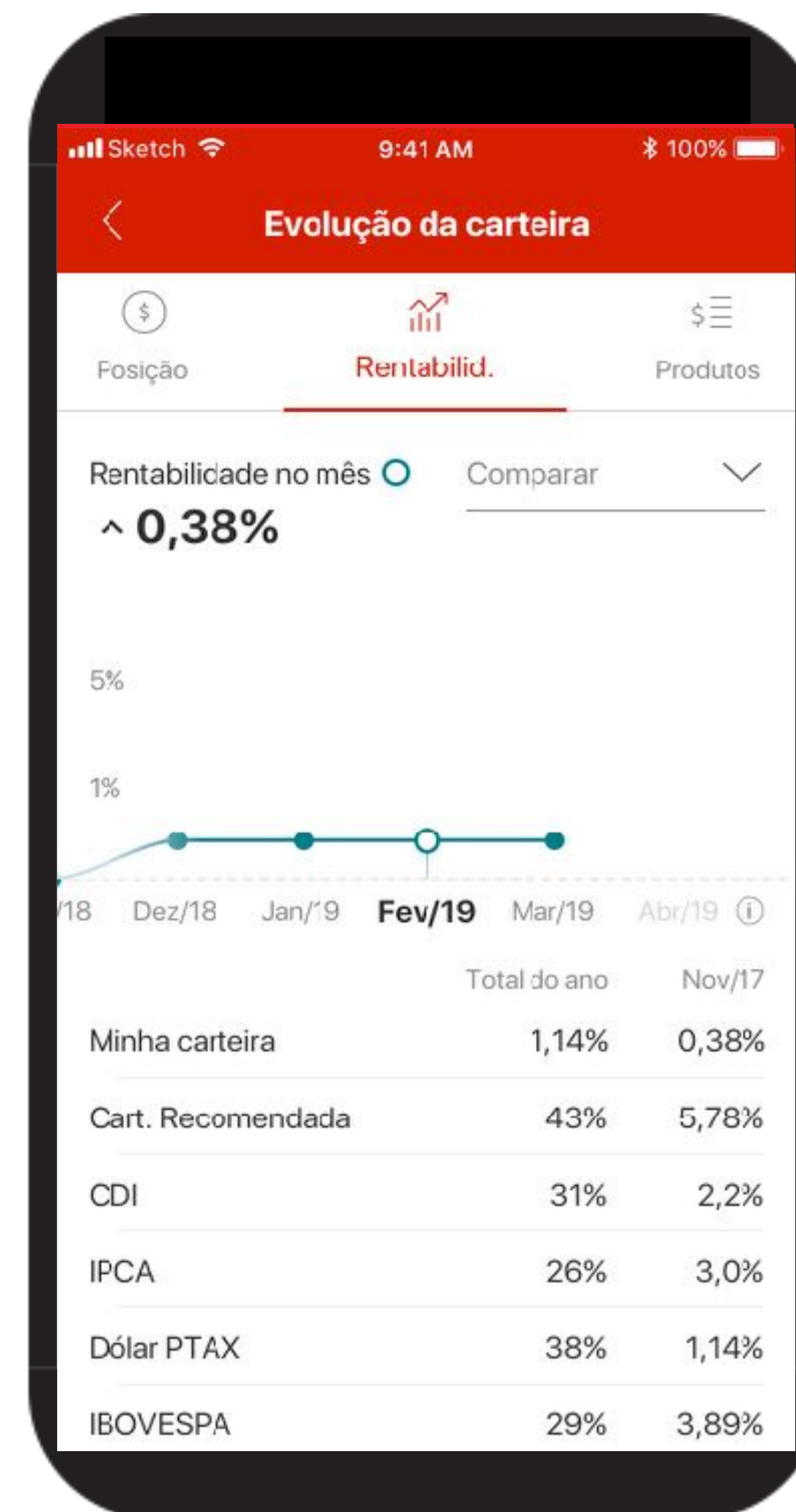


Qual foi a rentabilidade do mês de dezembro de 2018?



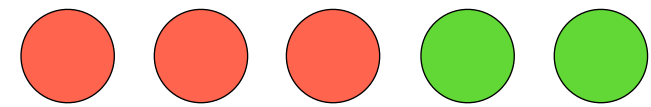
- A maioria clicou nos meses
- O único que errou, navegou pelas bolinhas até o mês de dez, mas não soube informar. De frente para a tela com a informação disse:

“Nao sei onde eu tenha que ir para ver isso”



Quando clicou em dezembro, notou algo nos dados abaixo, eles mudaram?

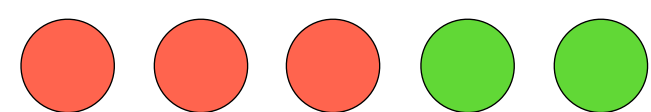
O sucesso é entender e concordar pq os dados não se alteram



- Um dos que acertou disse que se o mercado não mudou é **normal ficar estático** e o outro que também acertou disse que é assim mesmo pois é a **Carteira dele** e os **produtos** que eles estão te recomendando.
- Os 3 participantes que erraram sentiram estranheza e fizeram o mesmo comentário. Disseram que os dados deveriam **acompanhar o gráfico**, conforme comportamento do gráfico anterior.



Como faria para visualizar no gráfico a sua poupança e o dólar?



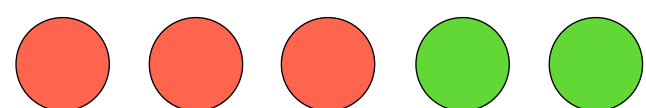
- Dois sequer tentaram, afirmaram não saber
- Um dos que errou disse não é possível comparar as aplicações



[Se acertou a anterior...]

Vc saberia me dizer o quanto rendeu o dólar com relação a sua poupança?

O sucesso é dizer que não tem como ver



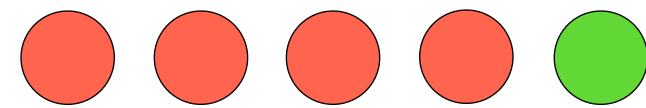
- Somente 2 responderam que não havia como saber pois não havia valores no gráfico

O restante...

- Um desses num tom duvidoso citou que era 1%. Porém ao final disse que não conseguia entender.
- Um outro disse era ali mesmo na tela, abaixo do gráfico. Clicou na aba produtos, daí voltou para tela inicial e se perdeu
- Outro, respirou fundo e disse que estava na tabela e não falou mais nada.



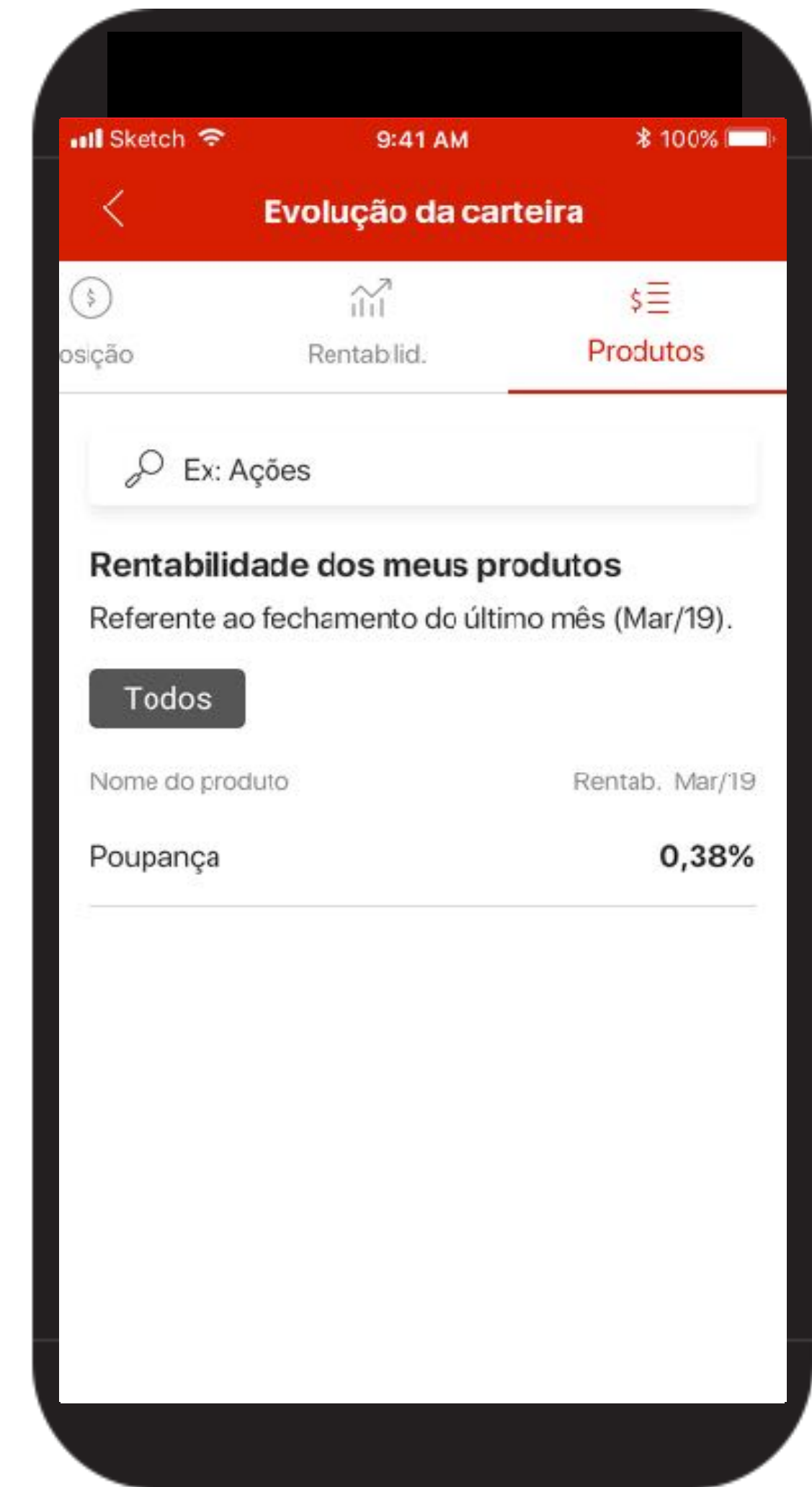
Vamos imaginar que vc tivesse mais de um produto investido, onde iria para ver a rentabilidade de cada produto no mês de Março?



Dos que erraram:

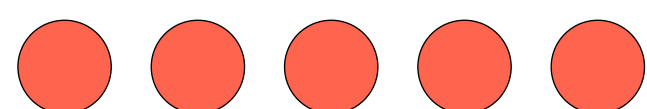
- Um disse que não conseguiu entender
- Um clicou voltou para rentabilidade, achou que era no filtro comparativo. Clicou em FEV para ver o de MAR. Provavelmente com o raciocínio do gráfico de evolução, já que o valor só está disponível quando o mês fecha
- Outro clicou na aba posição, voltou para rentabilidade, com semblante perdido e sem motivação, abandonou a tarefa

O único que acertou disse que essa informação deveria estar na pizza. Disse que investidor acompanha a rentabilidade e não o saldo total. Não quero saber se ganhei ou perdi R\$ 100,00 quero ver o percentual do que eu perdi ou ganhei.

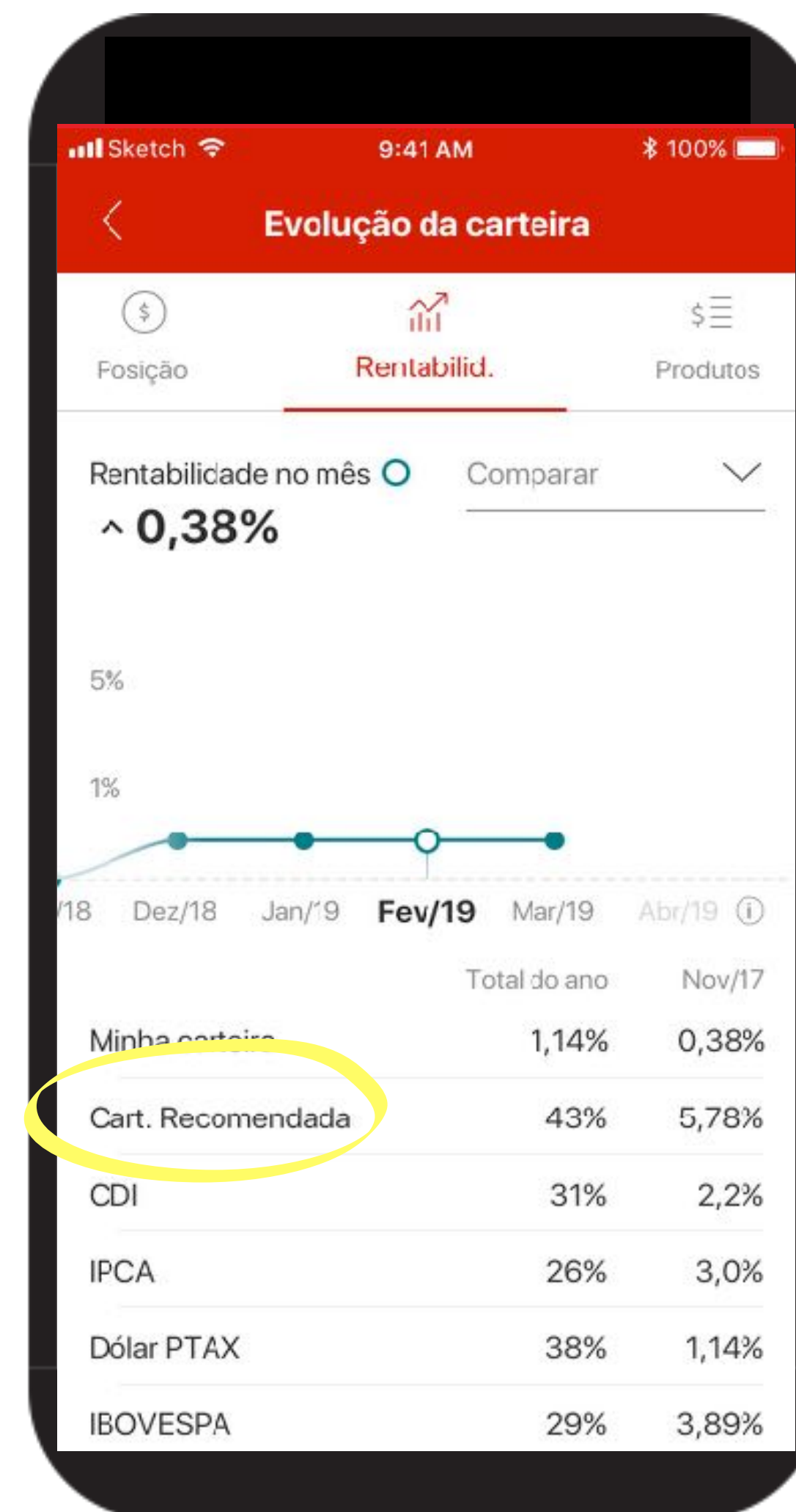


Como contratar a carteira recomendada?

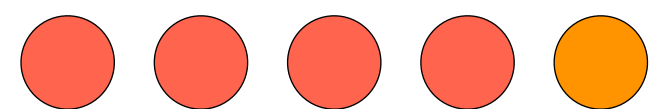
o sucesso é voltar na inicial e ficar em aplicar



- Embora tenham se esforçado, retornando e avançando nas telas, quase todos relataram não saber como contratariam a Car. Recomendada
- Dois participantes disseram que esperavam encontrar a informação na aba Produtos.

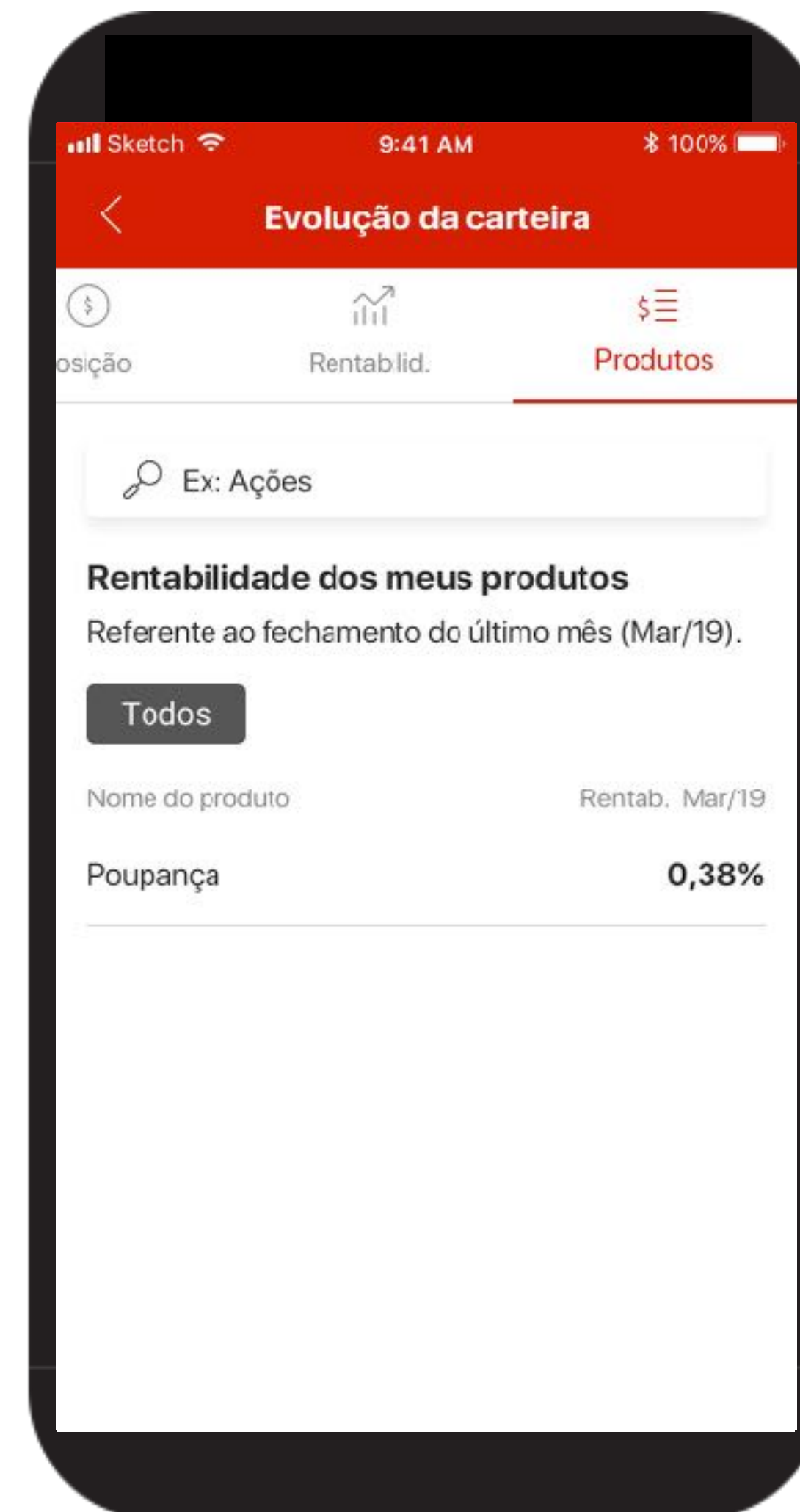


O que entende dessa tela, é útil para você? Por que?



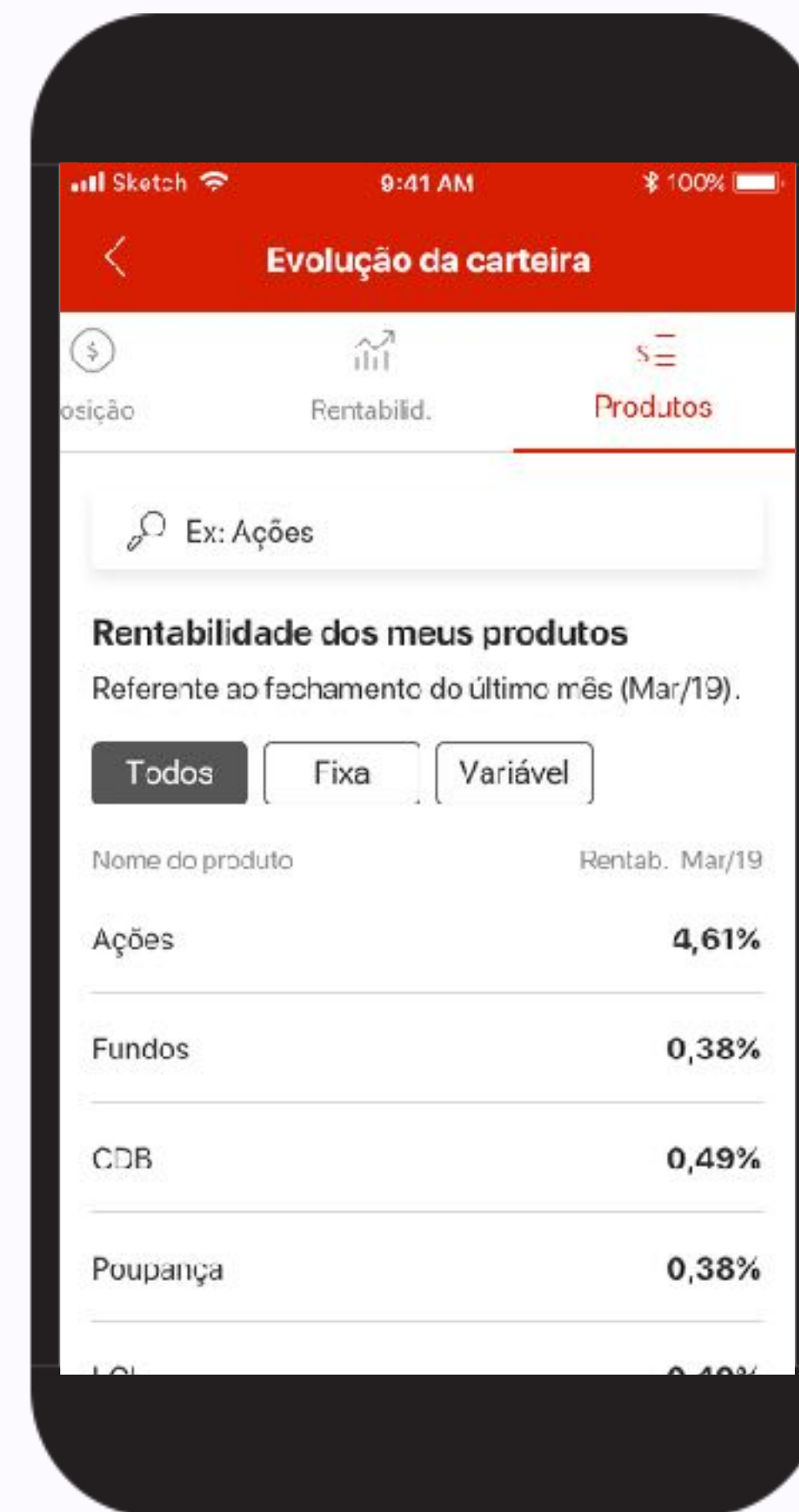
Praticamente todos os participantes:

- Relataram que a tela **não ajudava** muito, que **não era útil**.
- Afirmaram que **já haviam visto** todas as informações **em outras telas**.
- Um disse que havia entendido pouco, e que os **Produtos** deveriam estar em na aba **Posição**.



MULTIPRODUTOS

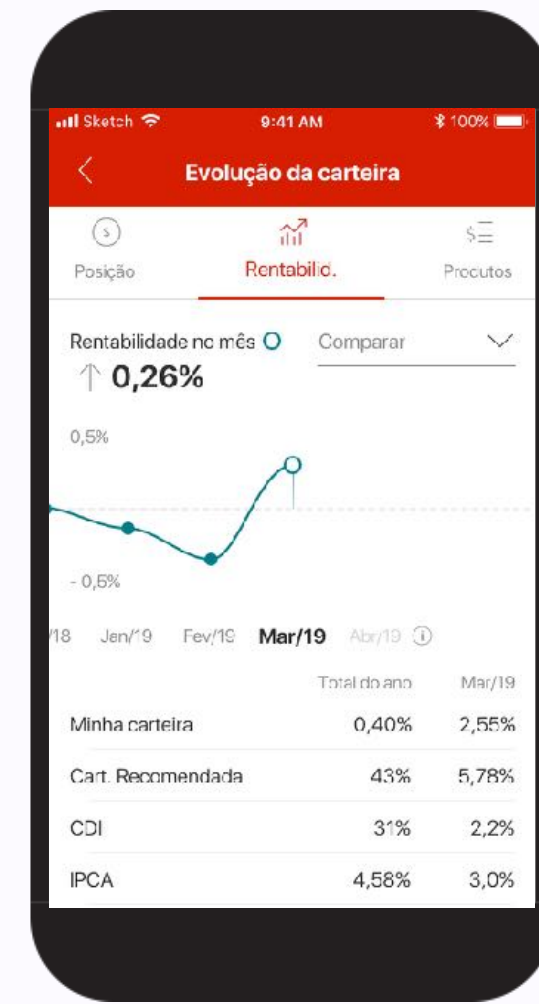
Fluxo principal



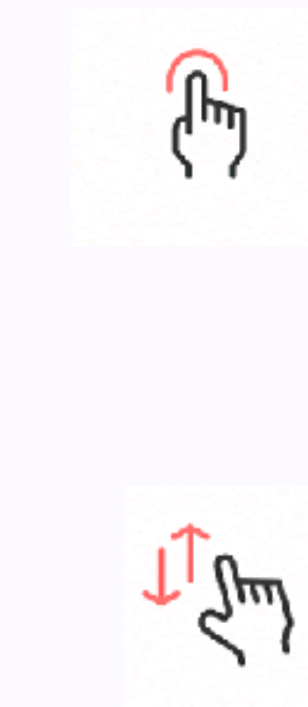
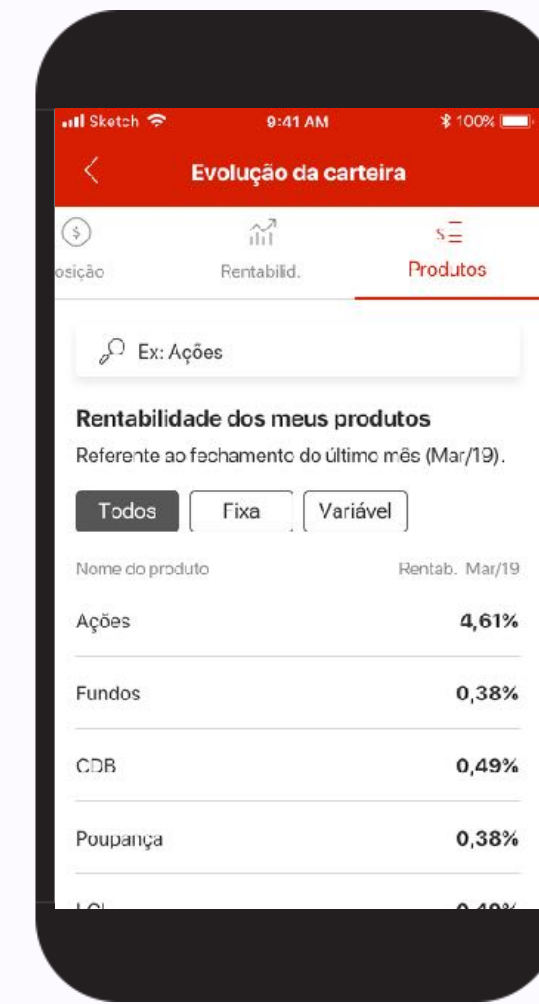
Primeiras impressões e ações



"Essa página está legal, ein?"



"Aqui tema rentabilidade, né? Bem bacana."



"Isso aqui é algo que eu gostei..."

Ao final da seção comentaram...

Gostaria de poder **contratar** um produto e poder **comparar a rentabilidade** entre as aplicações

Gostaria de acompanhar a **rentabilidade dos produtos** mês a mês.

Gostaria que fosse **mais claro**.
Ver as aplicações mês a mês.

Prefiro **lista** do que gráfico.

Tem **muita informação!**
Aplicativos de investimentos costumam ser **mais simples**

Deveria ter destaque para o **ganho do mês**,
E que deveria **estar na 1ª tela**

Prefiro ver essas informações na **tela grande** para ver os cálculos em outros sites.
Celular é apenas para consultar e não para fazer análise e tomar decisão

Conclusões Gerais

- O número de **erros** ou desconhecimento para executar as tarefas foi bem **significativo**. Muitas vezes os participantes demonstraram-se **confusos**. Para localizar as informações, os participantes alternavam as telas diversas vezes, o que aponta para a **incapacidade de aprendizado**. E até mesmo quando a ação era **bem sucedida não** demonstraram-se **confiantes**. Muito provavelmente pelo **excesso de conteúdo** assim como a uma **taxonomia pouco coesa**.
- Um dos princípios ergonômicos violados é falta de **clareza na exibição dos dados** (Extrato). Outro ponto crítico é a desatualização do valor total Investido. Os participantes reagiram **supresos** e com **indignação** pois os cálculos aparentemente não obedecem uma lógica.
- A ausência da ajuda é um aspecto preocupante, sobretudo para auxiliar na compreensão dos cálculos.
- Os **labels** também merecem atenção, além de repetidos **não fornecem significados óbvios**. Ex: Minha Carteira, meu patrimônio, Meus investimentos, Consolidado, Saldo, posição, etc.
- Quase todo o conteúdo exibido na **Home de Investimentos** se repete nas telas seguintes, e ademais ela representa **mais um passo** para o cliente alcançar as telas com os gráficos.
- Alguns participantes comentaram que o **Gráficos não fornecem** informações que gerem **decisões**.
- Desarmonia entre conteúdo e ação. **Prejudica** não apenas o **cliente** mas também **Negócios**. Diante dos gráficos (conteúdo) o cliente não é capaz de executar nenhuma ação (resgatar, contratar produtos, etc) e **tampouco contratar a carteira recomendada** em outras palavras, o sistema não determina e tampouco possibilita ação.

Harmonia entre conteúdo e ações



Recomendações e Sugestões

- Revisão da Arquitetura da Informação.
- Adequar layout ao Design System.
- Estudo para redefinição dos Labels
- Remoção da Tela com o gráfico de pizza

Mais **Pesquisas**, para entender....

- Os tipos de gráficos mais adequados para o tipo de investimento e o modelo mental dos clientes e se realmente são necessários no mobile.
- Quais são as visões mais relevantes para um Investidor.
Para auxiliar na tomada decisões. Exemplos:
 - Rentabilidade dos produtos mês a mês
 - Comparativos no gráfico entre os produtos.
 - Ganho em Percentual
- Quais os Labels mais pertinentes ao público alvo.
Ex: Minha Carteira, meu patrimônio, Meus investimentos, Consolidado, Saldo, posição, etc



OBRIGADA =)

Sheila Manhães

User Researcher