

[Open in app](#)[Get started](#)

Published in UX Collective BR



Daniel Brito

[Follow](#)

Sep 10, 2019 · 6 min read

WorCoffee, um app para trabalhadores remotos — estudo de caso de UX



Estava eu dia desses na fila da Starbucks procurando uma mesa para sentar enquanto esperava ser atendido. Ao olhar em volta reparei na quantidade de pessoas trabalhando com seus notebooks nas mesas espalhadas pelo salão da cafeteria. Algo absolutamente normal na atualidade. Foi aí que pensei nas coworkings espalhadas por aí.

Refleti sobre isso: “Deve ser bem caro pagar um coworking, será que é por isso que todo mundo vem pra cá? Mas também deve ser bem difícil arranjar uma mesa na Starbucks.

Será que as pessoas iriam em outras cafeterias se soubessem que podem encontrar



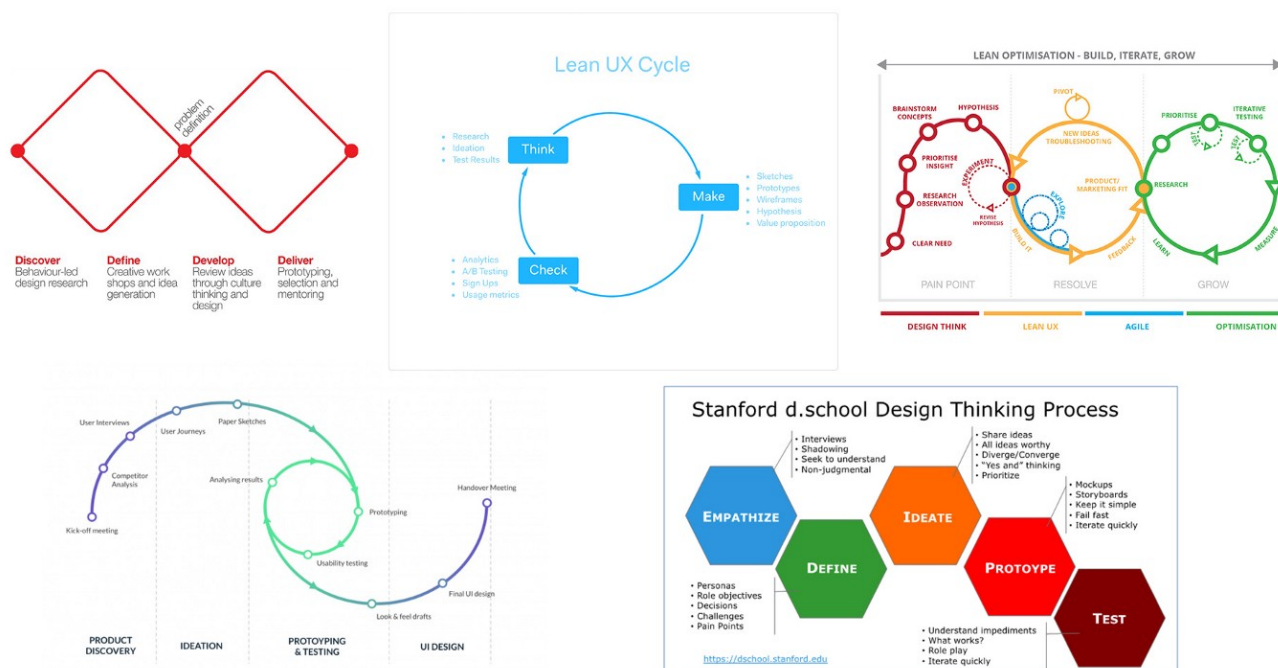

[Open in app](#)
[Get started](#)

produtos e os usuários um lugar novo e mais adaptado para o trabalho.

Bom, voltei pra casa e comecei um novo projeto.

Processos

Existem *X* tipos de processos em UX para solucionar um problema. Eu não costumo ser engessado e me fixar em um único tipo, acredito que devemos transitar entre Design Thinking, Lean UX e outros com sabedoria.



Você conhece todos? =)

E segui esse planejamento:



[Open in app](#)[Get started](#)

PLANEJAMENTO

DESCOBERTA + ANÁLISE

- Perceber o problema
- Pesquisa quantitativa
- Conversar com as pessoas (Field Studies)
- Validar com entrevistas com usuários
- Benchmark
- Personas
- User Journey Map

IDEAÇÃO E SOLUÇÃO

- Referências
- Arquitetura de informação
- User needs
- Rabiscoframes
- Wireframe

VISUAL E TESTE

- Style guides
- Grids
- Ícones
- Protótipo de alta fidelidade

Fase 1 — Descobertas + Análise

A. Pesquisa: Donos de cafeterias com espaço para trabalho remoto

Antes de tudo, precisamos dividir uma coisa: cafeterias que servem apenas café e cafeterias com espaço para cowokers. Elas não tem o mesmo interesse.

As cafeterias com esse espaço apostam na propaganda boca a boca, nos convites para reuniões trazendo mais pessoas, na avaliação alta no Google e TripAdvisor e no valor de consumo da cafeteria em comparação às coworkings.

Procurei algumas dessas cafeterias para entender com os donos quais eram suas maiores frustrações e quais as vantagens de ter este espaço e receber esse tipo de público.

A maioria diz que perde espaço para Starbucks quando o assunto é espaço para trabalhadores remotos. Algumas tinham espaços ótimos, com mesa compartilhada e



[Open in app](#)[Get started](#)

Nada melhor do que conhecer e saber o que as pessoas pensam sobre isso, afinal, eu precisava validar o que os clientes e donos diziam, e o que eu pensava.

Fui às Starbucks da Av. Paulista e Moema e conversei com alguns clientes que estavam sentados por lá. Perguntei se eles gostam de frequentar o local e se conheciam as cafeterias de bairros que também contam com espaço para trabalhar.

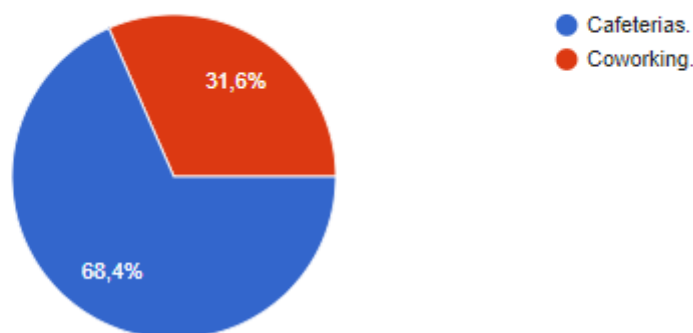
Alguns responderam que não conheciam outras e quando pensavam em “preciso de um lugar para trabalhar” pensavam diretamente na Starbucks. Afirmaram ainda que iriam em outras se soubessem onde estavam e se fosse de fácil acesso.

C. Pesquisa: Questionários com possíveis usuários (Survey)

Precisava validar tudo isso em um questionário e distribuir em grupos de home office e coworkers no Facebook e Whatsapp.

- Primeiro perguntei sobre as cafeteria e os coworkings e onde eles preferiam trabalhar. **68,4% preferem cafeterias.**

Onde você prefere trabalhar, em coworking ou cafeterias?



- Depois perguntei por qual motivo preferem as cafeterias. A maioria esmagadora diz **preferir cafeterias por causa do valor**, ninguém tem dinheiro o suficiente para bancar um espaço na coworking:



[Open in app](#)[Get started](#)

Por que prefere cafeterias?

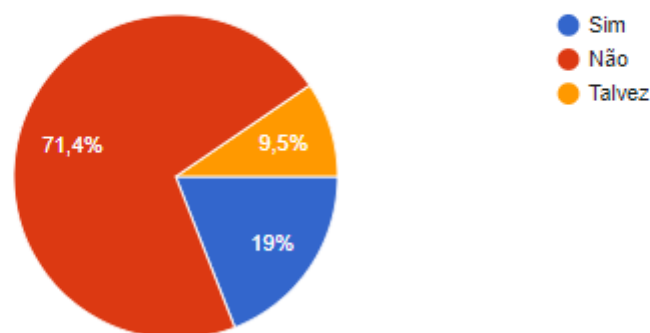


Percebi que realmente há uma demanda por mais espaço em cafeterias para esse tipo de público, mas ainda precisava saber se conheciam outras cafeterias. A hipótese era de que se conhecessem outras, poderiam ir.

D. Pesquisa: Sobre a concorrência (Survey)

- Perguntei se as pessoas conheciam outras cafeterias com espaço dedicado ao trabalho remoto e **71,4% disseram que não**:

Você conhece outras cafeterias, além do Starbucks, que também tem wifi, mesas e espaço para cowokers?

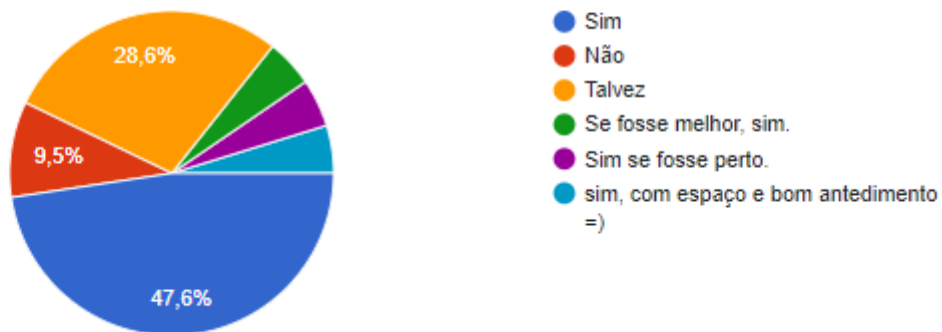


- Perguntei logo em seguida se elas iriam a essas cafeterias caso soubesse da existência do espaço para trabalho remoto. Quase **50% (somando respostas as personalizadas) disseram que iriam**:



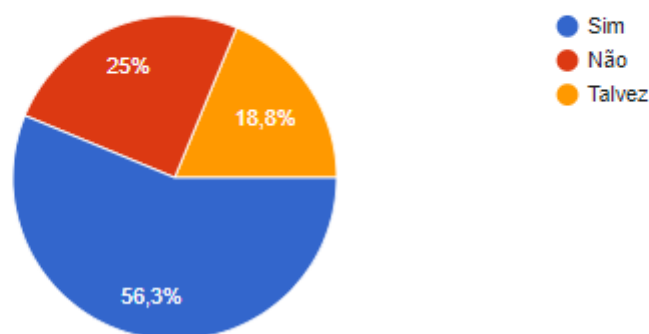
[Open in app](#)[Get started](#)

Você iria a elas ao invés do Starbucks se soubesse desse espaço e dessas cafeterias?



- Na maioria das lojas da rede Starbucks, **você precisa consumir produtos para acessar banheiro e wifi** e queria saber do público se eles topariam em consumir para manter tudo funcionando (wifi e carregamento de bateria para notebook). Cerca de **56% pagaria por produtos para continuar na cafeteria usando a internet e o espaço físico**:

Você consumiria produtos para manter a internet e carregamento do notebook de graça?



Havia mercado para cafeterias com esses espaços. O problema estava na comunicação,




[Open in app](#)
[Get started](#)

Possível solução: Um aplicativo que reunisse todas as cafeterias locais com contato, ranks, fotos e recomendações.

(Mais features conforme análise a seguir no User Journey Map)

E. O usuário (Personas e User Journey Map)

Precisamos mapear esse usuário, criar sua persona e tentar entender seu caminho do ponto A ao ponto B.



Bio

Carlos é um homem trabalhador, tem um emprego estável e também trabalha como freelancer para outras empresas em todo o mundo.

Personalidade

Ele gosta de conversas produtivas e não gosta de ser interrompido quando está trabalhando. Mas ele é muito paciente e espera o momento certo para fazer declarações sobre o momento ou sobre outras pessoas. E ele gosta de café.

“Eu gostaria que a cafeteria que costumo ir não estivesse lotada”

Pain points

- o Starbucks sempre lotado
- não conhece outro café da cidade
- não gosta da sensação de roubar internet
- não pode pagar um coworking quando ele estiver fora do escritório

Meta

- encontrar novos lugares
- local não lotado para trabalhar
- networking
- economizar

Carlos.28
Analista de Marketing Digital

Gênero: Masculino
Educação: Bachelor
Local: São Paulo - SP

	CONSCIÊNCIA	INDO A CAFETERIA	NA CAFETERIA ESPERANDO	CONSEGUINDO MESA	CONCLUSÃO / INDO EMBORA
DOING	No escritório trabalhando	Indo até a cafeteria de sempre: Starbucks	Esperando vagar uma mesa para começar a trabalhar	Sentado na cadeira, já usando uma mesa, navegando na internet e trabalhando	Terminando o trabalho, desligando computador e indo embora
TOUCHPOINT	Google	Estabelecimento	Estabelecimento	Estabelecimento	Estabelecimento / Rua / Celular
GOAL	Ir até uma cafeteria para trabalhar mais	Conseguir uma mesa e um wifi rápido	Conseguir uma mesa e um wifi rápido	Terminar o trabalho rapidamente	Arrumar as coisas e ir embora
THINKING	Preciso ir em algum lugar terminar meu trabalho freelance	Quería chegar lá e já ter uma mesa me esperando, não gosto de lugar lotado	Quando é que esse lugar vai ficar vazio? Quando vou conseguir uma mesa? Se eu ao menos soubesse de outro lugar	Que internet lerda! Será que é porque tem muita gente usando? Pelo menos o café tá ótimo.	A internet demorou pra fazer upload, meu trabalho demorou mais do que o normal, além de esperar para achar uma mesa. Eu preciso de um lugar novo para trabalhar.
FEELING					





Open in app

Get started



Laura.42
Advogada e Gerente

Gênero: Feminino
Educação: MBA
Local: Rio de Janeiro - RJ

Bio

Laura é talentosa e trabalhou duro para estar onde está. Enfrentou problemas com homens que desafiaram suas habilidades e inteligência. Hoje ela não aceita não como resposta e persiste no que deseja realizar e alcançar.

Personalidade

Laura é comunicativa, gosta de conhecer novas pessoas e fazer novos contatos. Não gosta de trabalhar no escritório, apesar de ser advogada, viaja constantemente para reuniões com clientes e outros assuntos sobre seu trabalho. Ela prefere se preparar para as reuniões revisando seus contratos enquanto bebe seu café.







"Existe uma cafeteria perto do meu hotel?"

Pain points

- não consegue encontrar uma cafeteria com espaço para seu notebook perto do hotel
- o Starbucks é muito óbvio
- quer conhecer gente nova
- não tem um local de coworking

Metas

- encontre um lugar perto do hotel
- encontre algo rápido porque ela está sempre ocupada
- locais recomendados por outras pessoas

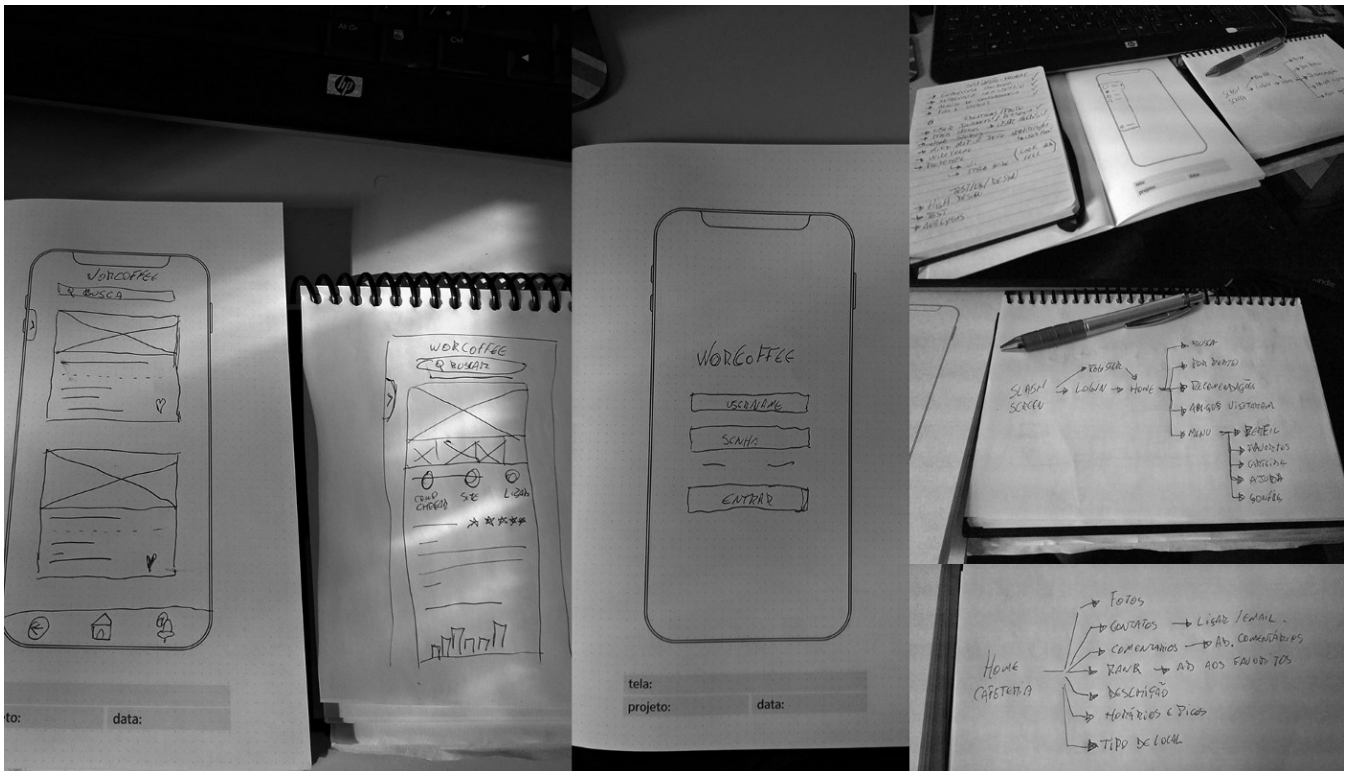
	<div>  <div> <p>Laura.42 Advogada e Gerente</p> </div> <div> <p>META Precisa achar um lugar para revisar seus contratos</p> </div> <div> <p>DESAFIO Não tem tempo de para procurar</p> </div> </div>				
	CONSCIÊNCIA	PROCURANDO UMA CAFETERIA	NA CAFETERIA	CONSEGUINDO UMA MESA	CONCLUSÃO / INDO EMBORA
DOING	No hotel, se preparando para uma reunião	Procurando na internet por cafeterias que tenha wifi, tomada pra carregador e perto do local da reunião	Na fila, pedindo café e procurando uma mesa	Sentado na cadeira, já usando uma mesa, navegando na internet e trabalhando	Terminando o trabalho, desligando computador e indo embora
TOUCHPOINT	Hotel	Google	Estabelecimento	Estabelecimento	Estabelecimento / Rua / Celular
GOAL	Achar um lugar próximo do local da reunião	Achar um lugar rápido.	Conseguir fazer seu pedido, conseguir uma mesa e revisar seus contratos	Terminar o trabalho rapidamente	Arrumar as coisas e ir embora
THINKING	Adorei esse hotel mas preciso achar um local perto da empresa para revisar esses contratos.	Não consigo dizer se essa cafeteria é boa pra trabalhar, não tem fotos, não dá se tem internet. Acho que vai ter que ser no Starbucks.	Tá lotado, a fila pra pedir um café está muito longa. Não sei se vai dar tempo.	Uma pena, queria um tempo para conversar com alguém dessa cidade, tem tanta gente. Pelo menos, queria que alguém desse uma olhada na minha apresentação.	Não tenho certeza se tudo deu certo com o trabalho, mas o café foi bom. Espero que esteja tudo bem.
FEELING	 Relaxada	 Ansiosa	 Ansiosa	 Insegura	 Insegura e frustrada
OPPORTUNITIES	Anunciar sobre o aplicativo com novas cafeterias	O aplicativo precisa ser leve, colocar a rota da cafeteria, colocar fotos do local, informar se tem wifi e sua velocidade	Informar no aplicativo os horários do pico	Ter uma area para comunidade trocar contato profissional dentro do aplicativo	Área para feedback dos clientes/usuários. Enviar descontos em produtos aumentando a fidelidade dos clientes.

Nesse estudo, observei o mapeamento em “oportunidades”, unindo tudo o que precisava para um protótipo.

Fase 2 — Ideação e Solução

A. Rabiscoframes e protótipo




[Open in app](#)
[Get started](#)


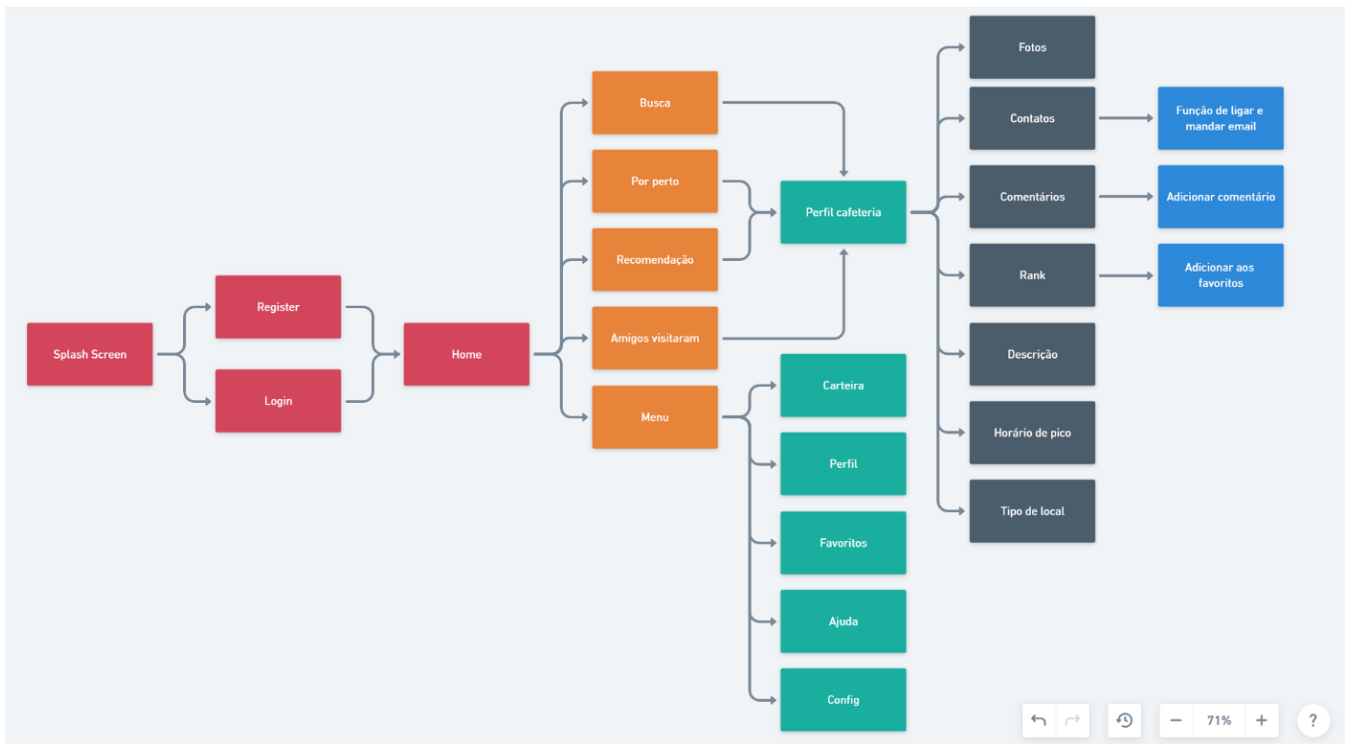
Rabiscos, sketches ou o que você preferir =)

B. User Needs + App Map + Arquitetura de Informação

Como Don Norman diz em seu livro *Design do Dia-a-Dia*, conseguimos evitar erros e simplificar o uso quando deixamos as estruturas estreitas (poucas opções) e rasas (não muitos passos, um após o outra).

Pensando nisso e de acordo com a jornada de usuário, pensei que o aplicativo pudesse ter essa estrutura:




[Open in app](#)
[Get started](#)


Esquema feito no Whimsical.

Fase 3 — Visual e Testes

Bom, sem mais delongas, consegui chegar a este visual, vou deixar o aplicativo falar por si só.

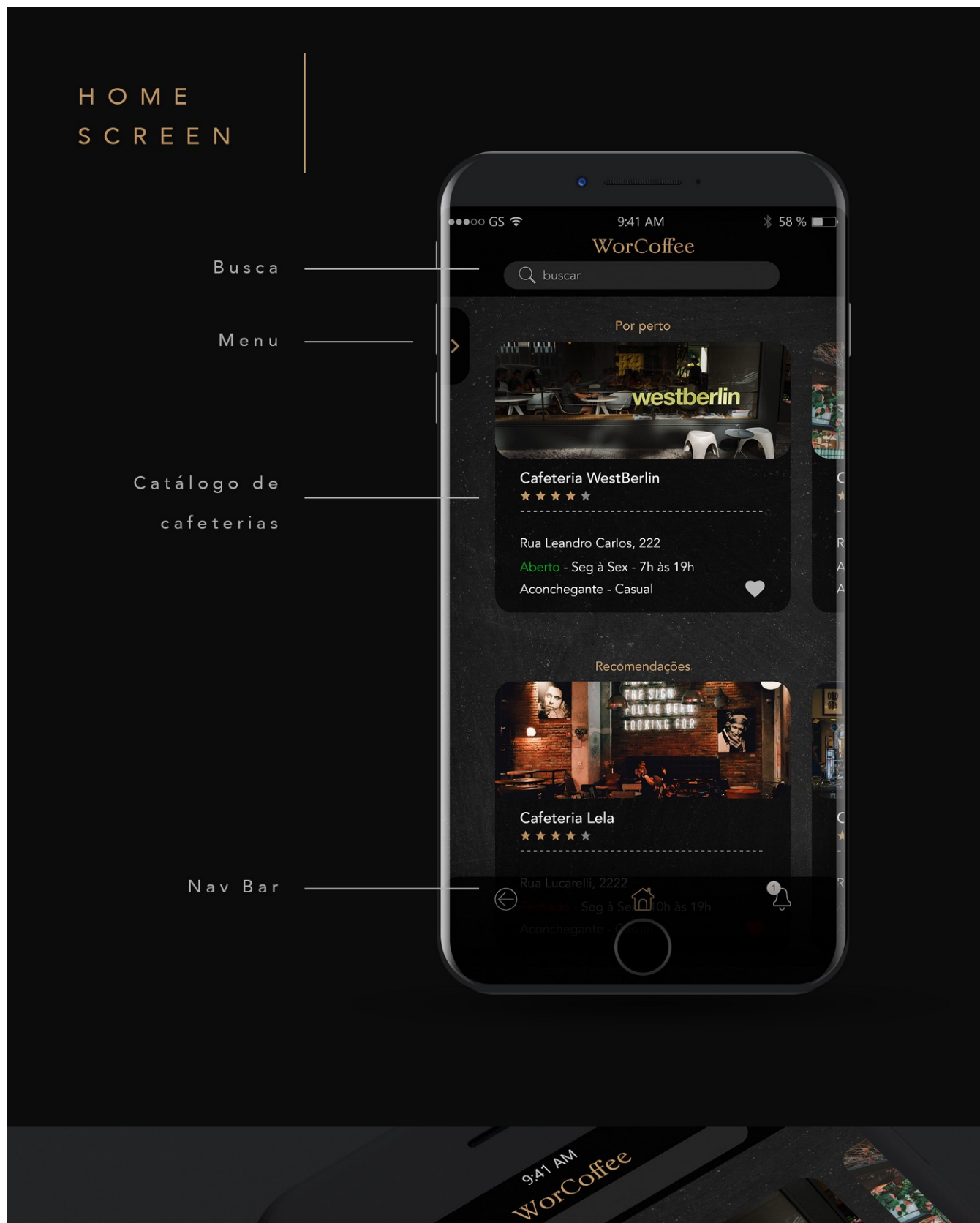
Criei as telas usando Adobe XD, Photoshop e Illustrator.

A. Interação de telas / menus



[Open in app](#)[Get started](#)

B. UI Design






[Open in app](#)
[Get started](#)

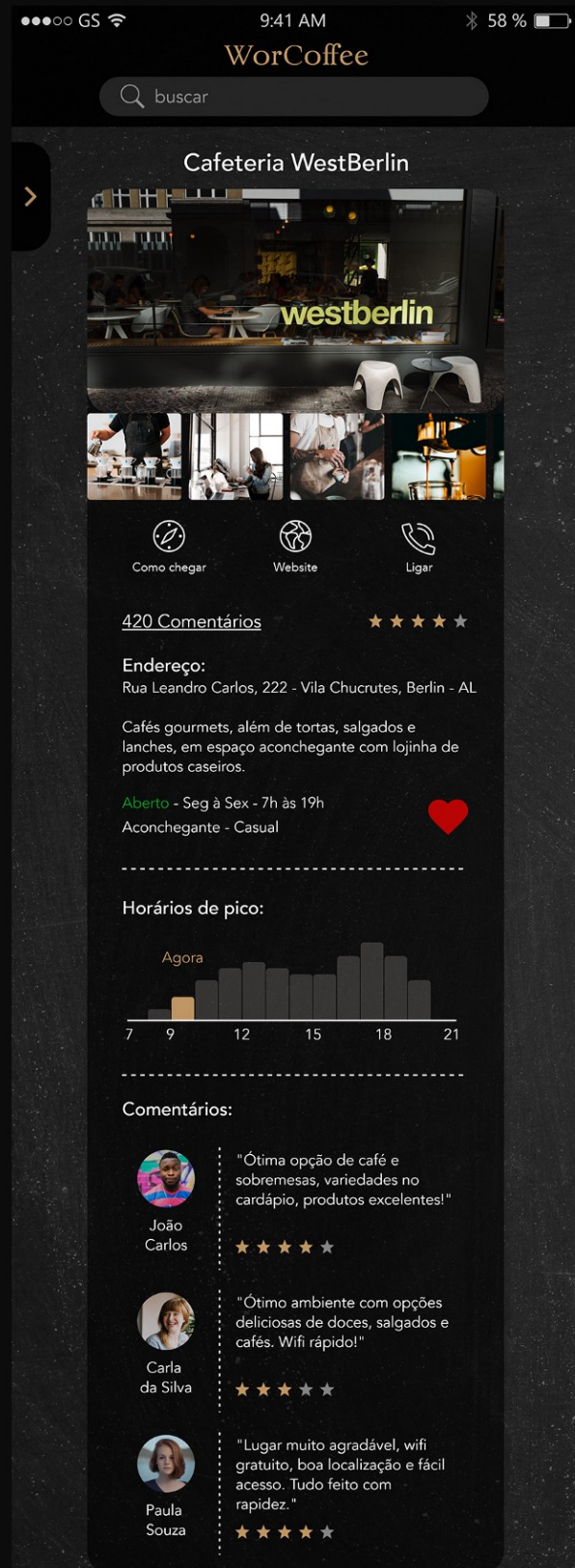
S P E C S C A F E T E R I A

Botões
de acesso

Informações

Volume
de visitas

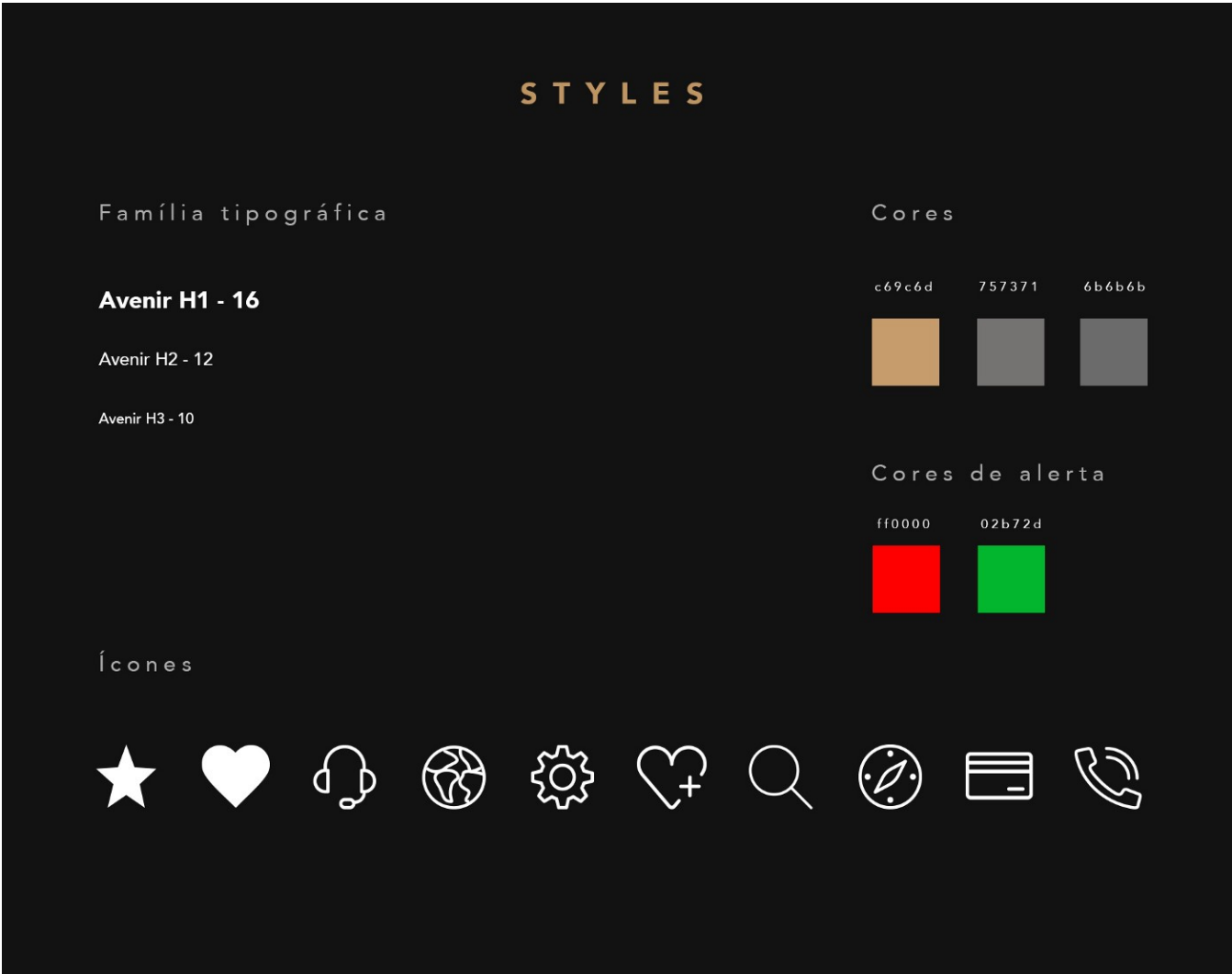
Comentários





Open in app

Get started

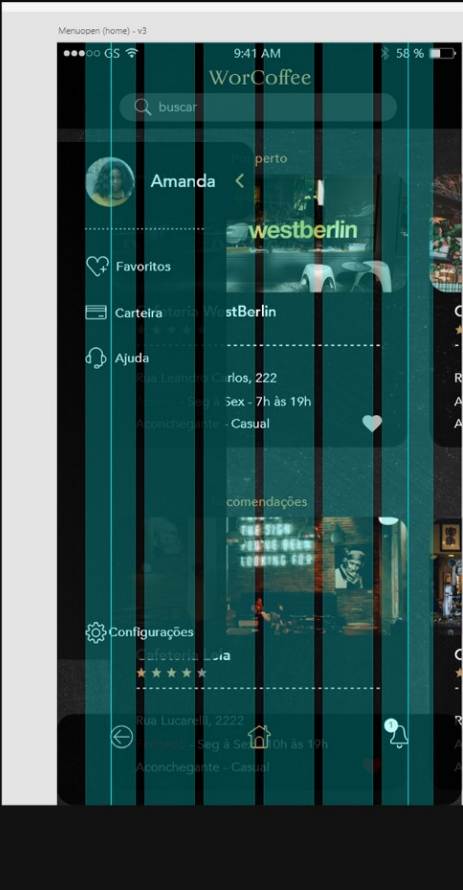
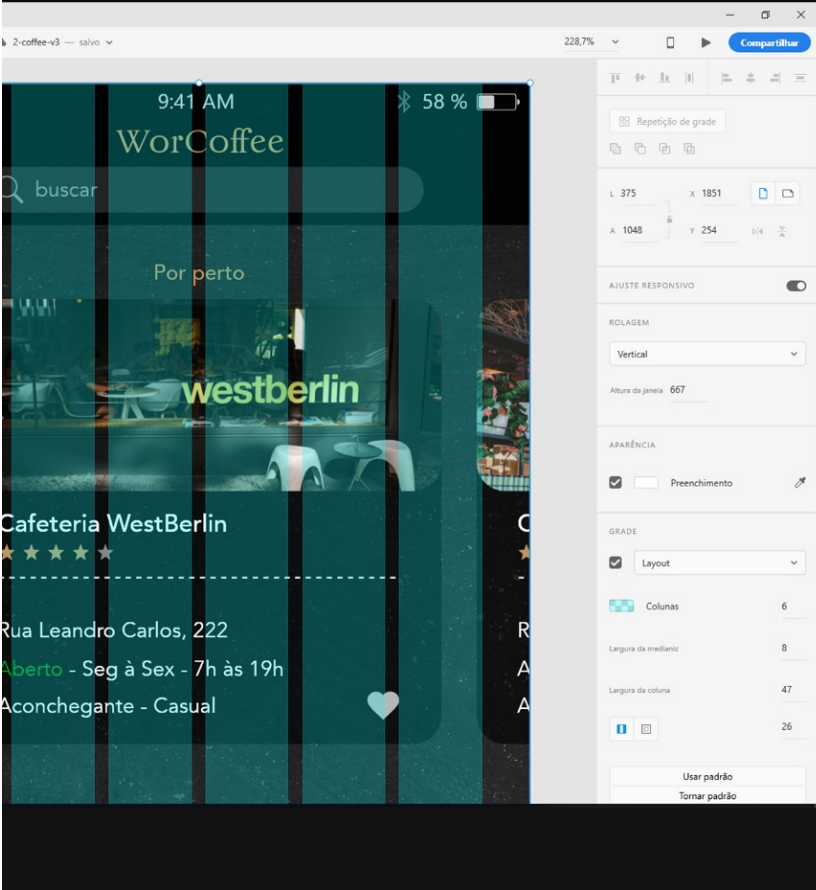
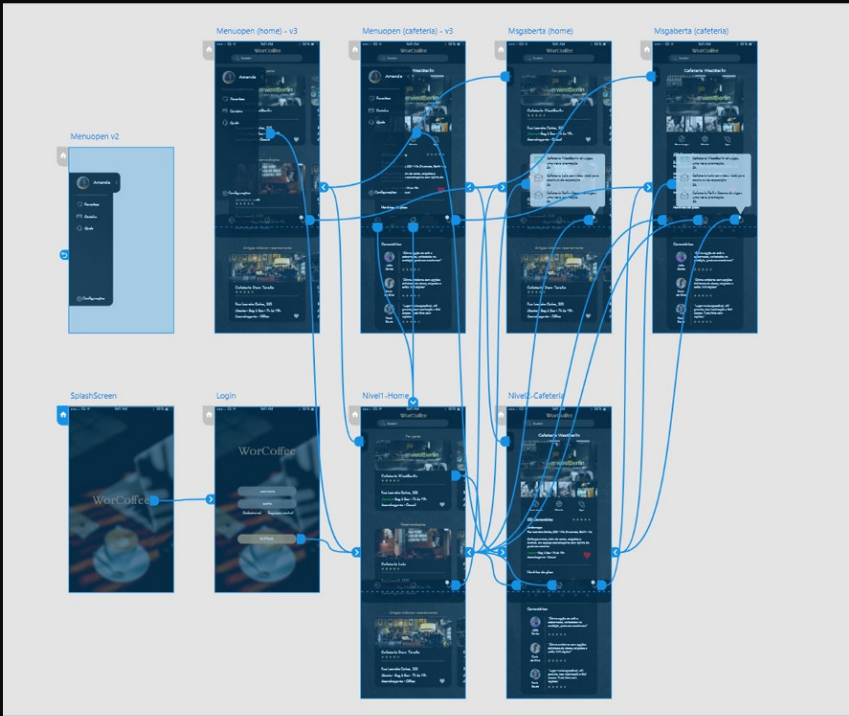




Open in app

Get started

GRIDS
E FLUXO



[Open in app](#)[Get started](#)

Conversando e observando suas expressões, consegui perceber que foi uma ideia bem recebida.

Com a experiência, pensei em futuras funcionalidades com algumas delas. Como por exemplo:

- O app poderia se transformar numa plataforma de match making entre profissionais que frequentam certa região;
- Promover encontros e organizar eventos profissionais (meet-ups);
- Agenda de eventos em cafeterias;
- Revisão de trabalho pelos profissionais da área;
- Chat e entre outras idéias.

Enfim, claro que tudo isso precisaria de **novas rodadas de teste e pesquisas**.

Conclusão

Fico feliz que tenha chegado até aqui!

Adorei ter feito esse projeto do começo ao design final.

Foi um desafio achar pessoas para testar e conversar comigo sobre esse app, aprendi a ter resiliência, persistência e humildade. Tive liberdade para pensar do meu próprio jeito (*sair da caixa*) mas sem sair dos processos de UX.

Se você também gostou ou quer dar alguma sugestão, fique à vontade para me adicionar nas redes. **Vamos bater um papo? =)**

Email: danielbritofarias@gmail.com

- Meu [Behance](#)
- Meu [Linkedin](#)



[Open in app](#)[Get started](#)

Apresentamos um caso de design de UX para o WorCoffee, um aplicativo para trabalhadores remotos.

pensamentos suicidas

Seu like e compartilhamento me motiva a escrever mais.

Obrigado pelo seu tempo! Te vejo por aí!

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

