



REDESIGN AEDU

PESQUISA E ANÁLISE

Quark

conEdison



Índice

INTRODUÇÃO

Objetivos da investigação

Processo

IMERSÃO NO NEGÓCIO E PLATAFORMA

Back-end

Pontos gerenciados pelo ORBIT

Atendimentos da Secretaria

ANÁLISE DOS DADOS DE TRÁFEGO, ESTRUTURA, PERFORMANCE E USABILIDADE

Levantamento de Requisitos Não Funcionais

Perfil do usuário:

Modo de acesso (Mobile x Desktop)

Dispositivos mobile mais utilizados

Resolução Tela

Navegadores

Frequência de Acesso - Institucional Anhanguera (área aberta)

Frequência de Acesso - Portal do Aluno (área restrita)

Horário do dia

Análise do Front-end

Análise de Performance

Análise de usuário especialista

INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA

Entrevistas

INVESTIGAÇÃO QUANTITATIVA

Questionário

SÍNTESE E DOCUMENTAÇÃO

Síntese

Documentação

REDESIGN AEDU

Introdução



Objetivos da investigação

Com essa pesquisa, procuramos entender os padrões de uso dos alunos do portal - levando em consideração os diferentes contextos do período letivo.

Também queremos verificar o peso das funcionalidades disponíveis na interface e procurar gargalos, inconsistências e possibilidades de melhoria geral da experiência

Por fim, desejamos coletar dados que futuramente poderão gerar *insights* para ações da instituição para os alunos.

Processo

A pesquisa foi dividida em cinco fases principais:



1. Imersão no negócio e plataforma;

2. Análise dos dados de tráfego, estrutura, performance e usabilidade;

3. Investigação qualitativa;

4. Investigação quantitativa;

5. Síntese e documentação;

REDESIGN AEDU

Imersão no
Negócio e Plataforma



Back-end

Conseguimos com a equipe de back-end a planilha com a indicação dos sistemas inter-relacionados. Por exemplo, o item Histórico Escolar para ter todo o seu fluxo atendido - da solicitação à disponibilização ao aluno - utiliza os sistemas indicados com o X: CRM, Extranet, SADA e Olimpo.

Itens		Sistemas interrelacionados									
			CRM	EXTRANET	SADA	OLIMPO	ORBIT	TUI	COBSYSTEMS	MICROSIGA	APONLINE
1	Atestado de Matrícula (1a. Fase)	Atestado de Matrícula	X	X	X	X					
2	Não possui similar	Atestado de Vínculo									
3	Atestado de Frequência (2ª fase)	Atestado_Frequencia	X	X	X	X					
4	Não possui similar	Form. de Cadast. Passe Livre Estudantil (MTU) (2ª fase)	X	X	X	X					
5	Declaração de Anuidade ou Semestralidade (2ª fase)	Recibo de Pagamento (Dec. Imp. Renda)	X	X	X	X			X		
6	Histórico Escolar (2ª fase)	Histórico Escolar	X	X	X	X					

Ela mostra quais sistemas são utilizados para o funcionamento dos serviços dentro do Portal do Aluno AEDU. Com ela também conhecemos o estado da implementação dentro do projeto "Convergência".

Abaixo o temos o resumo dessa planilha, e todos os sistemas utilizados.

	CRM	Extranet BO	SADA	Olimpo	Orbit	TUI	Cobsystems	Microsiga	TOTAL
G1	5	6	5	6	0	0	1	0	23
G2	2	2	2	17	2	0	5	0	30
G3	8	8	2	23	3	2	0	0	46
G4	30	4	0	30	5	0	3	8	80
TOTA	45	20	9	76	10	2	9	8	179

Comparação Portal AEDU X Demais Marcas	
Novos itens a serem mapeados	12
Itens já escritos que necessitam de revisão total	29
Itens já escritos que necessitam de revisão parcial	23
Itens Compatíveis	40
Itens não se aplicam a Demais Marcas	9
Total Itens Identificados	113

Pontos gerenciados pelo ORBIT

Aqui, com a ajuda da equipe responsável pelo back-end, identificamos os pontos onde o CRM Orbit é utilizado, por exemplo exibindo campanhas para alunos selecionados (por RA).

Além disso, também descobrimos onde estão os pontos de contato (banners e acessos) do Office.

Minha Página

The screenshot displays the 'Minha Página' (My Page) interface, which is a dashboard for students. The interface is divided into several sections, each with a header and content area. Annotations with arrows point to specific elements, identifying where the CRM Orbit and Office are used.

- Top Navigation Bar:** Contains links for 'Iniciação Científica', 'SARE', 'Avaliação Institucional', and 'Fale com a Anhanguera'. An arrow points to the 'ORBIT' label near the top right.
- Main Banner:** A large banner at the top with the text 'Um novo semestre vai começar. Confira as datas de início das suas aulas:'. Below this, it lists 'Presencial - 17/ago' and 'EAD - semana do dia 03/ago'. An arrow points to the 'ORBIT' label near the banner.
- Navigation Menu:** A horizontal menu with buttons for 'Minha página', 'Meu curso', 'Biblioteca', 'Secretaria', and '+ Anhanguera'. An arrow points to the 'OFFICE' label near the 'Meu curso' button.
- Form Section:** A section titled 'Informe as suas preferências antes de montar a Grade de Aula'. It contains two dropdown menus for 'Horário de início' and 'Horário de término'. An arrow points to the 'OFFICE' label near this section.
- Office 365 Section:** A section titled 'Office 365 pra você'. It contains two main cards: 'Acesse sua conta NO OFFICE 365.' and 'Ainda não tem sua conta no OFFICE 365?'. The first card has links for 'LEMBRO MEU LOGIN' and 'ESQUECI MEU LOGIN'. The second card has a link for 'CRIE SUA CONTA'. An arrow points to the 'OFFICE' label near this section.
- Canal Conecta Section:** A section titled 'Canal Conecta' with the text 'Um portal exclusivo de oportunidades para você!'. It includes a link 'Acesse agora mesmo'. An arrow points to the 'ORBIT' label near this section.
- Videos Section:** A section titled 'Videos' with a video player and the text 'Veja todos os vídeos'. An arrow points to the 'ORBIT' label near this section.
- Últimas do Blog Anhanguera Section:** A section titled 'Últimas do Blog Anhanguera' with two articles: 'Calouros: preparem-se para o começo das aulas' and 'Dicas para o seu último semestre'. An arrow points to the 'ORBIT' label near this section.
- Minha Unidade Section:** A section titled 'Minha Unidade' with the text 'Notícias da minha unidade' and a link 'Todas as Notícias'. An arrow points to the 'ORBIT' label near this section.

Minha Página

Esperamos você!

Minha página | Meu curso | Biblioteca | Secretaria | + Anhanguera

Tudo que é relacionado ao seu curso está aqui.

AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem

Avaliação de Aprendizagem - Entrega

Avaliação de Aprendizagem - Notas

Controle de faltas no mês

Disciplinas a cursar

Disciplinas cursadas

Livraria Anhanguera (PLT Online)

Matriz curricular

Notas e frequência

RDR AVA

MEU CURSO

Aqui você encontra informações importantes para o curso como: notas, faltas, disciplinas e muito mais!

Conheça sua Sala Virtual Office 365

BCAS VINJAS

Notas e Frequência

Controle sua presença nas aulas e acompanhe seu desempenho.

Suas matérias

- Matriz Curricular
- Conheça as disciplinas do seu curso.
- Disciplinas cursadas
- Veja as disciplinas que você já cursou.
- Disciplinas a cursar
- Veja as disciplinas que você ainda vai cursar.

Documentos do curso

- Projeto Pedagógico do Curso
- Saiba mais sobre este documento
- Contrato

Veja aqui uma cópia do seu Contrato de Serviços Educacionais

+ Anhanguera

Anhanguera

Olá Rosely | RA: 5879172875 - Direito | meus dados

Iniciação Científica | SARE | Avaliação Institucional | Fale com a Anhanguera

Um novo semestre vai começar.

Confira as datas de início das suas aulas:

Presencial - 17/ago | EAD - semana do dia 03/ago

Esperamos você!

Minha página | Meu curso | Biblioteca | Secretaria | + Anhanguera

Confira aqui um pouco mais do que oferecemos para você chegar lá.

Aqui você encontra todas as novidades da Anhanguera Educacional!

Acompanhe a Anhanguera nas Redes Sociais.

Sua história de transformação agora é positiva!

Faça já o seu Cadastro Positivo.

ACESSE JÁ

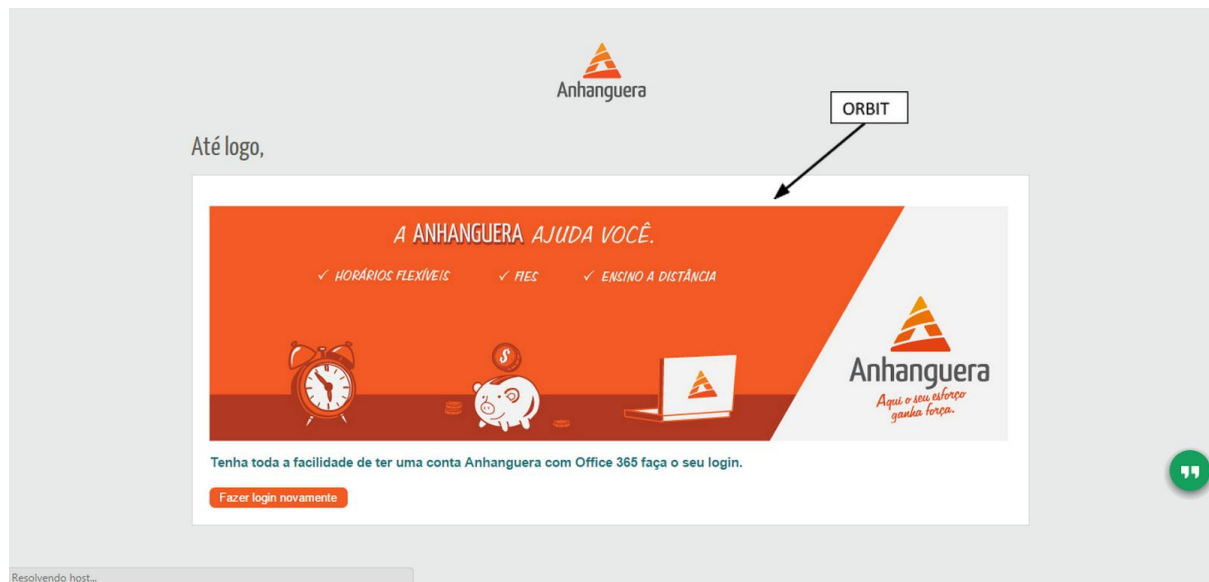
PAI

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Encontre a Anhanguera: f t y

Todos os direitos reservados © - Anhanguera Educacional Ltda.

Logout



Atendimentos da Secretaria

Para identificarmos as funcionalidades com maior número de requisições, recorremos ao report de atendimentos online da secretaria - Anhanguera e "Outras Marcas".

Atendimento - Anhanguera SAC		
Motivo	Qtde	%
Reclamação > Assunto Acadêmico > Notas Não Lançadas	1.671	8,3%
Informação > Assunto Acadêmico > Notas	1.410	7,0%
Informação > Boletos > Taxas	1.014	5,0%
Informação > Boletos > Valor do Curso	903	4,5%
Informação > Protocolo de Atendimento > Resposta de Protocolo Dga	679	3,4%
Informação > Matrícula > Rematrícula/Prazo Rematrícula	626	3,1%
Informação > Boletos > Impressão da 2ª Via	625	3,1%
Informação > Requerimento > Renovação de Matrícula	618	3,1%
Informação > Negociação > Acordo/Deseja Negociar	516	2,6%
Informação > Fies > Aditamento	429	2,1%

Atendimento - Robo - Anhanguera		
Motivo	Qtde	%
Deseja Negociar	2.551	6,9%
Rematrícula	2.195	5,9%
Informações sobre dados da Unidade	1.430	3,9%
Boleto Indevido	987	2,7%
Cronograma 2015.2	774	2,1%
2º Via de Boleto	773	2,1%
Grupo de Assuntos - Notas	714	1,9%
Requerimento - GA	693	1,9%
Grupo Boleto	651	1,8%
Solicitação de Requerimento	555	1,5%

Atendimento - Demais Marcas - CHAT		
Motivo	Qtde	%
Documentos > Solicitação de Ementas	1.640	12,3%
Portal Universitário > Alunos Não Conseguem Acessar o Portal	1.013	7,6%
Fies > Reembolso	988	7,4%
Mensalidade > Valor de Mensalidades	725	5,4%
Documentos > Solicitação de Histórico	696	5,2%
Documentos > Transferência Externa	607	4,5%
Notas e Frequências > Liberação de Notas e Frequência	464	3,5%
Infraestrutura > Contato	377	2,8%
Mensalidade > Gerar Boletos	348	2,6%
Processo Seletivo > Informação	272	2,0%

Atendimento - Robo - Demais Marcas		
Motivo	Qtde	%
Grupo de Assuntos - Transferência	615	4,9%
Valor do Curso	600	4,7%
Solicitação de Requerimento	537	4,2%
Deseja Negociar	533	4,2%
Vestibular	450	3,6%
2º Via de Boleto	372	2,9%
Fies - Aditamento	351	2,8%
Cronograma 2015.2	345	2,7%
Historico Escolar - onde solicitar	328	2,6%
Consultar Requerimento	306	2,4%

REDESIGN AEDU

Análises dos dados de
**Tráfego, Estrutura,
Performance e Usabilidade**



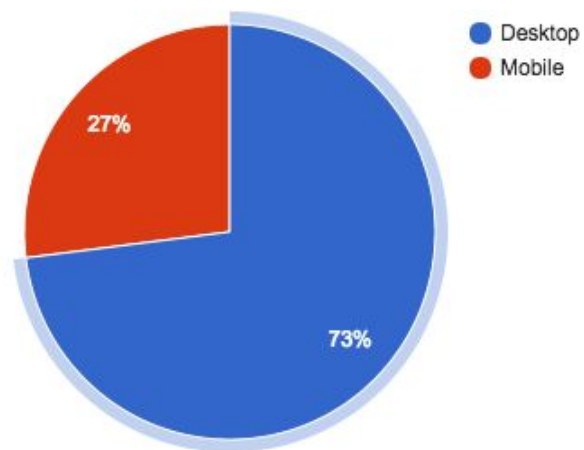
Levantamento de Requisitos Não Funcionais

Perfil do usuário:

Localização Geográfica

- ~52% no Estado de São Paulo
 - ~25% na cidade de São Paulo
 - ~4,5% em Campinas
- ~6,5% no Estado do Rio de Janeiro
- ~6,5% no Estado do Rio Grande do Sul

Modo de acesso (Mobile x Desktop)



Dispositivos mobile mais utilizados

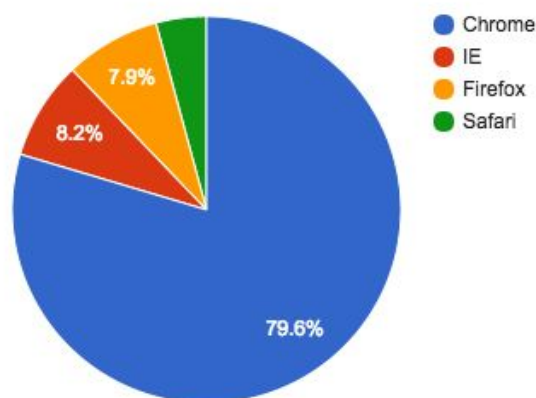
- iPhone
- Google Nexus
- Moto G
- iPad

Resolução Tela

- 1366x768 (34%)
- 360x640 (9,25%)
- 1024x768 (8,78%)

Navegadores

O browser mais utilizado é o Chrome, da Google. Isso é positivo por possibilitar o uso de recursos mais recentes para a exibição do conteúdo.



Também mostra a importância de ficar atento a padrões web no desenvolvimento do front-end, já que navegadores como o Chrome, Firefox e Safari baseiam-se nesses standards para entregar uma melhor experiência.

Frequência de Acesso - Institucional Anhanguera (área aberta)

Sessões

5.569.672

Porcentagem do total: 100,00% (5.569.672)

Visualizações de página

11.224.875

Porcentagem do total: 100,00% (11.224.875)

Contagem das sessões	Sessões	Visualizações de página
1	2.097.406 	4.226.578 
2	627.758 	1.284.725 
3	331.349 	690.553 
4	225.789 	468.718 
5	171.154 	351.937 
6	137.871 	279.252 
7	114.761 	230.872 
8	98.028 	195.733 
9-14	397.382 	776.123 
15-25	386.095 	733.732 
26-50	421.796 	785.918 
51-100	330.900 	625.630 
101-200	163.125 	343.930 
201+	66.258 	231.174 

Pode-se perceber que há um grupo de usuários frequentes da página institucional, das faixas entre 9 - 14 acessos mensais, até 201+ acessos mensais.

Possivelmente são os alunos que acessam a página exclusivamente para entrarem no portal do aluno. Este é o público alvo do nosso trabalho.

Frequência de Acesso - Portal do Aluno (área restrita)

Também notamos que a navegação dentro do portal do aluno é muito mais profunda, o que é mostrado pela diferença entre sessões e visualizações .

Enquanto no institucional são visualizadas - em média - duas páginas, na área restrita essa média fica entre cinco e sete páginas.

Sessões

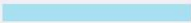
2.802.723

Porcentagem do total: 100,00% (2.802.723)

Visualizações de página

18.412.596

Porcentagem do total: 100,00% (18.412.596)

Contagem das sessões	Sessões	Visualizações de página
1	656.156 	4.744.569 
2	247.540 	1.710.110 
3	164.134 	1.102.770 
4	126.275 	827.244 
5	102.744 	662.925 
6	86.311 	550.344 
7	74.114 	469.131 
8	65.153 	409.444 
9-14	274.178 	1.700.240 
15-25	279.093 	1.734.666 
26-50	313.061 	1.944.763 
51-100	239.349 	1.453.014 
101-200	121.187 	735.741 
201+	53.428 	367.635 

Apesar desse dado parecer um maior engajamento dos usuários, ele pode revelar o como a navegação interna no portal é complicada e cansativa, já que pode ser um caso de muitas visualizações pela tentativa e erro ao procurar uma informação.

Horário do dia

O uso cresce durante o período da manhã e tarde, ficando ainda mais intenso após as 18 horas, o que demonstra o acesso ao portal durante as aulas.

mobile	00	36.323	3,12%
mobile	01	18.894	1,62%
mobile	02	10.122	0,87%
mobile	03	6.013	0,52%
mobile	04	4.586	0,39%
mobile	05	5.879	0,51%
mobile	06	13.871	1,19%
mobile	07	26.410	2,27%
mobile	08	38.872	3,34%
mobile	09	51.069	4,39%
mobile	10	59.498	5,12%
mobile	11	64.521	5,55%
mobile	12	69.449	5,97%
mobile	13	68.707	5,91%
mobile	14	61.952	5,33%
mobile	15	60.278	5,18%
mobile	16	59.536	5,12%
mobile	17	65.586	5,64%
mobile	18	73.977	6,36%
mobile	19	80.865	6,95%
mobile	20	83.719	7,20%
mobile	21	82.102	7,06%
mobile	22	70.743	6,08%
mobile	23	50.212	4,32%

Os dados de tráfego também mostram que os usuários mobile acessam o portal utilizando plano de dados do celular. Esse público tende a ser exigente quanto ao tempo de resposta do website, aumentando a relevância da performance do sistema.

Com isto, levantamos os seguintes pontos para a melhoria da performance

- Uso de Graceful Degradation ([fonte](#));
- MOBILE: consumo de banda reduzido (usar cache);
- Não utilizar FLASH;
- Respeitar as Heurísticas de Usabilidade;
- Observar a acessibilidade do portal;
- Não utilizar pop-ups ou modais, principalmente no mobile;
- Modularização dos elementos de interface;
- Modularização da identidade visual - CSS, cores, fontes, logos;
- Orientar o front-end às boas práticas e padrões da web;
- Reavaliar o uso de imagens e banners - várias chamadas no portal são grandes blocos de imagens;
- Evitar a fragmentação de plataformas e servidores, pois podemos perder performance ao utilizar muitos domínios;
- Utilizar URLs amigáveis e subdomínios - exemplo:
aluno.anhanguera.com.br, professor.anhanguera.com.br;

Análise do Front-end

Encoding errado

Caixa de Login: "Ainda não tenho uma conta Anhanguera Office 365"

Caixa de Login

Quando volta de outra página, por exemplo login Office 365, campos estão preenchidos mas o JS não executou (não abre os campos de login) e é necessário fechar e abrir de novo mais uma vez a caixa.

Área do Aluno - Desktop

Listamos aqui algumas impressões quanto ao frontend do website, destacando problemas ou erros que ocorrem durante o uso das funcionalidades do portal:

Página Inicial

- Demora Ajax grade de aula sem placeholder ou indicador de carregamento, dá a impressão de que a página não carregou direito.
- Grade de Aulas com tamanho muito pequeno.
- (Sugestão) Salvar grade de horários como um todo, utilizando métodos / patterns como debounce ou throttle, melhorando a usabilidade para o usuário e fazendo bem menos requisições pro servidor
- Vídeos em flash, este recurso não deve ser mais usado.
- Últimas do Blog Anhanguera não tem botão de "ver mais notícias" como tem em "notícias da minha unidade" e em "vídeos".
- Minha Unidade > Notícias da minha unidade - Vazio, sem placeholder ou indicador de sem notícias (neste caso existe notícias clicando em Todas as Notícias e mesmo assim não é preenchido).
- Propagandas ocupando muito espaço, inclusive as internas de funcionalidades.
- Título das caixas não são links para a função.
- "Entenda como funciona o novo portal do aluno" utiliza apenas vídeos em flash, não dando outra opção se necessário.
- Banner "Um novo semestre vai começar" redireciona para própria página, sem aparente função definida.
- Barra do topo com os elementos "Iniciação Científica | SARE | Avaliação Institucional" são links externos que parecem internos do sistema, devido ao design escolhido.
- Iniciação Científica mudou de endereço, mas sem redirect.
- Logo Anhanguera UNIDERP não redireciona para a página inicial.

JS + CSS:

- Arquivos JS jQuery + plugins e CSS's poderiam vir juntos / numa requisição só, além de poderem ser minificados em um só download;
- Ativar cache client e server-side;
- Content-Encoding: gzip;
- Definir tempo para expirar a cache dos elementos.
- Configurar ETags;
- Remover ao máximo o número de redirects feitos (inclusive de bibliotecas externas, como LightningBolt.js),
- Se possível utilizar um CDN para os JS;
- Se possível não utilizar cookies além do G.A.;

Aba Meu Curso:

- Bem completa, funcionalidades diretas que realmente ajudam o aluno;
- Links que redirecionam para outro sistema, como ambiente virtual poderiam ter um aviso de que são de outro sistema (ex.: AVA);

Aba Biblioteca:

- Div Minha Biblioteca com texto sem overflow;
- Minha Biblioteca deveria abrir em nova aba como todos os outros links de "Clique aqui";
- Biblioteca > Ebsco > Voltar à Biblioteca dá erro 404;

Aba Secretaria:

- Depois da busca não tem algo para voltar para lista de todas as opções.

Aba +Uniderp:

- Banner com redirecionamento para própria página.
- Abrir links externos (ex.: Blog AEDU) em novas abas.
- LFG barra lateral dá 404.
- Newsletter vazio, sem placeholder ou indicador de sem notícias.

Meus Dados:

- Verificação de dados antes de mudar a senha pede dados que são acessíveis na aba de Editar Perfil;

Logout:

- Tela pós logout desnecessária;

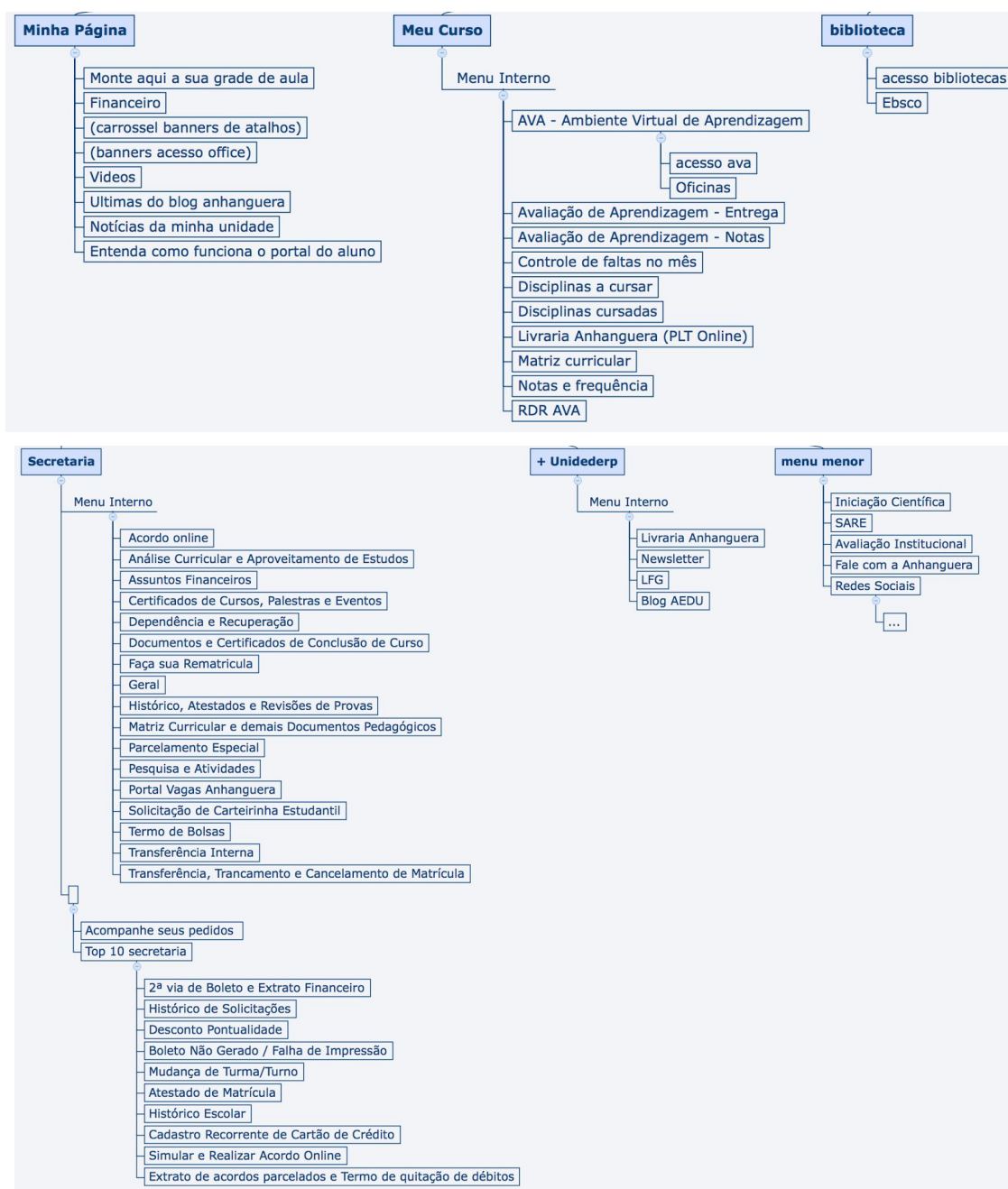
Análise de Performance

- Não utiliza cache.
- Tudo que possuir alta complexidade, utilizar AJAX. Elementos rápidos (estáticos), apresentar primeiro, utilizando HTTPChunk
- Agrupar Folha de Estilos e coloca-los no HEAD (<http://browserdiet.com/pt/>)
- Separar estilos essenciais para layout e coloca-los inline, fora de arquivo CSS (<http://gomakethings.com/inlining-critical-css-for-better-web-performance/>)
- Minificar arquivos fonte, JS, CSS e HTML
- Servir conteúdos estáticos de domínio sem Cookie, para reduzir tamanho de requests. Por exemplo, assets.unianhanguera.edu.br apontando para o mesmo servidor.
- Utilizar CDN ou servidor de cache (varnish) para conteúdo estático (imagens, js, css)
- Revisar arquivos de script JS. Arquivos que podem ser cacheados devem ser agrupados em apenas um pouco. Rever necessidade de cada um para reduzir tamanho da página
- Melhorar cache de arquivos estáticos
- Habilitar compressão GZIP
- Otimizar tamanho de imagens (não só a resolução) - <http://www.imageoptimizer.net/Pages/Home.aspx>

Análise de usuário especialista

Mapa do Portal Anhanguera

Para identificarmos as funcionalidade mais utilizadas com a ajuda dos usuários, fizemos um mapeamento raso de cada uma das áreas do Portal do Aluno Anhanguera, com os seus acessos principais.

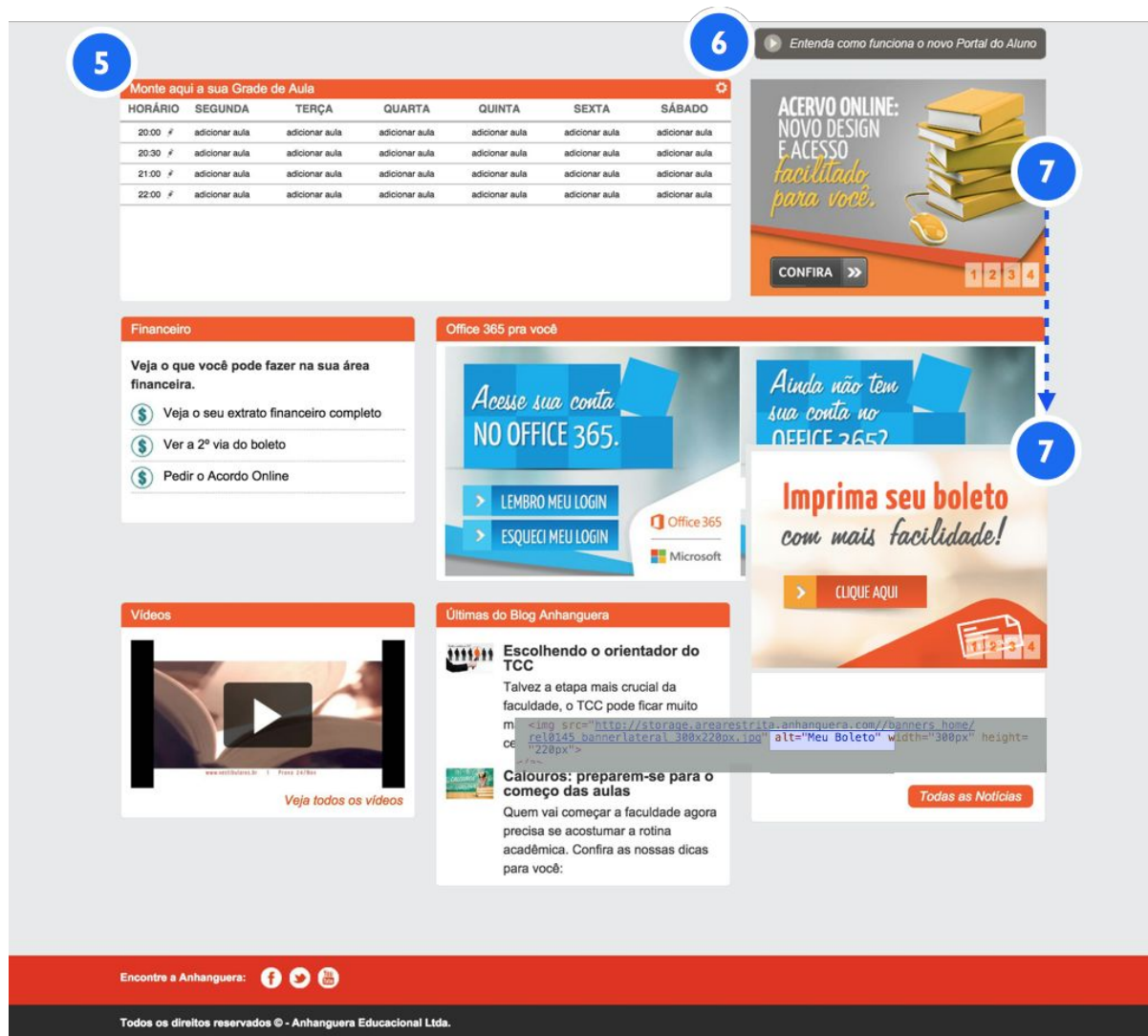


Minha Página

A “análise de usuário especialista”, baseada em boas práticas da arquitetura da informação e usabilidade, busca revisar a interface e possibilitar o aprimoramento na acessibilidade, consistência do sistema, exibição do conteúdo e fluxo de navegação - a fim de aumentar a taxa de sucesso e diminuir a frustração de quem utiliza o portal.



- 1 - Sobreposição de imagens dificulta a leitura, não há limites claros entre as duas imagens.
- 2 - Botão "solicite agora mesmo" leva a outro banner, e não à função descrita.
- 3 - Link não funciona.
- 4 - Link desatualizado, navegação desnecessária?



5 - Interface pouco intuitiva.

6 - Funcionalidade importante, porém fica “escondida”.

7 - Acessibilidade problemática: o texto alternativo para as imagens precisa ser melhor trabalhado

Meu Curso

8

Um novo semestre vai começar.
Confira as datas de início das suas aulas:
✓ Presencial - 17/ago ✓ EAD - semana do dia 03/ago

Esperamos você!

Minha página Meu curso Biblioteca Secretaria + Uniderp

Tudo que é relacionado ao seu curso está aqui.

AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem
Avaliação de Aprendizagem - Entrega
Avaliação de Aprendizagem - Notas
Controle de faltas no mês
Disciplinas a cursar
Disciplinas cursadas
Livraria Anhanguera (PLT Online)
Matriz curricular
Notas e frequência
RDR AVA

9

Conheça sua Sala Virtual
Office 365

10

MEU CURSO
Aqui você encontra informações importantes para o curso como: notas, faltas, disciplinas e muito mais!

11

Suas matérias
• Matriz Curricular
Conheça as disciplinas do seu curso.
• Disciplinas cursadas
Veja as disciplinas que você já cursou.
• Disciplinas a cursar
Veja as disciplinas que você ainda vai cursar

Documentos do curso
• Projeto Pedagógico do Curso
Saiba mais sobre este documento
• Contrato
Veja aqui uma cópia do seu Contrato de Serviços Educacionais.

Fique de olho.

Acessar

Acessar

Encontre a Anhanguera:

8 - Banner repetitivo, espaço pode ser melhor utilizado.

9 - Link quebrado.

10 - É preferível que o clique possa ocorrer em toda a área do box, e não apenas no link no canto inferior do componente.

11 - Poderiam existir links para as áreas citadas.

Minha página

Meu curso

Biblioteca

Secretaria

+ Uniderp

AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem

Avaliação de Aprendizagem - Entrega

Avaliação de Aprendizagem - Notas

Controle de faltas no mês

Disciplinas a cursar

Disciplinas cursadas

Livraria Anhanguera (PLT Online)

Matriz curricular

Notas e frequência

RDR AVA

Disciplinas cursadas

Veja as disciplinas que você já cursou.

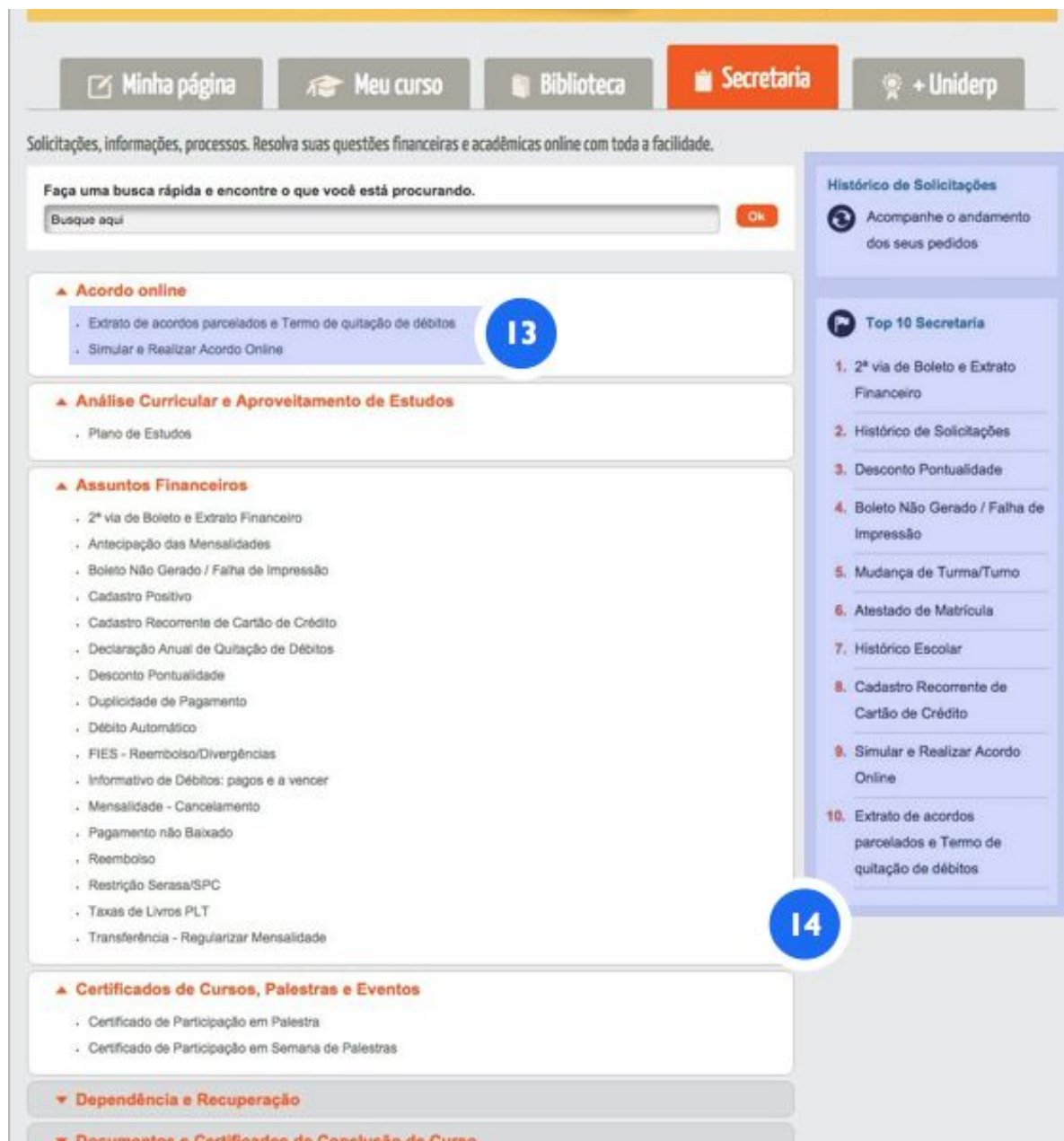
ANO	DISCIPLINA	MÉDIA	FREQUÊNCIA	SITUAÇÃO
2014	Atividades Complementares	0.0	100 %	Aprov. de Estudos
2014	Sistemas de Gestão Ambiental e Certificação	7.5	95 %	Aprovado
2014	Desenvolvimento Pessoal e Profissional	7.4	100 %	Aprov. de Estudos
2014	Administração	7.5	98 %	Aprovado
2014	Desenho Técnico	8.0	100 %	Aprovado
2014	Economia	6.0	95 %	Aprovado
2014	Física I	1.5	100 %	Reprovado
2014	Estatística	7.0	100 %	Aprovado
2014	Responsabilidade Social e Meio Ambiente	9.0	100 %	Aprovado
2014	Algoritmos e Programação	10.0	100 %	Aprovado
2014	Cálculo I	5.0	98 %	Reprovado
2014	Atividades Complementares	0.0	100 %	Suficiente
2014	Química	3.0	100 %	Reprovado
2015	Álgebra Linear e Geometria Analítica	7.5	100 %	Aprovado
2015	Fundamentos de Hidrostática e Calorimetria	1.5	100 %	Reprovado
2015	Engenharia Econômica	7.0	90 %	Aprovado
2015	Cálculo Numérico	5.0	90 %	Reprovado
2015	Direito e Legislação	7.5	100 %	Aprovado
2015	Atividades Complementares	0.0	100 %	Suficiente
2015	Física II	1.0	85 %	Reprovado
2015	Cálculo II	7.0	100 %	Aprovado

Encontre a Anhanguera:

Todos os direitos reservados © - Anhanguera Educacional Ltda.

12 -Toda lista poderia ser exportada em pdf ou xls (e formatos padrão Excel) - permitindo um maior controle por parte dos alunos.

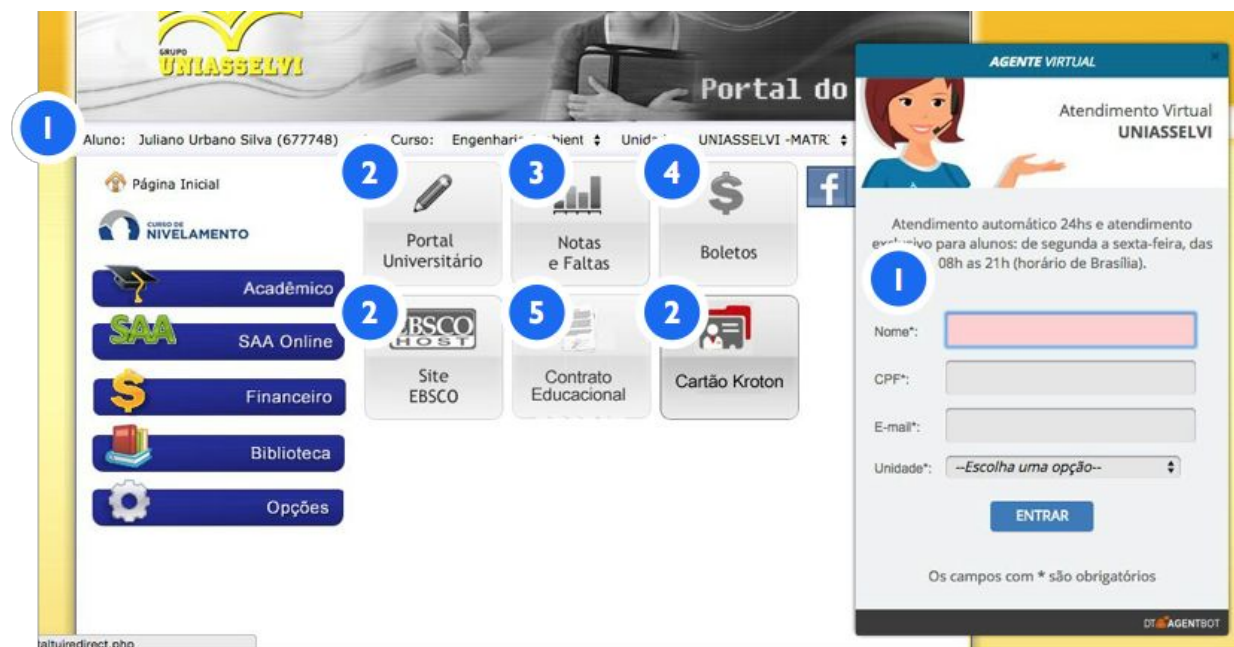
Secretaria



13 - Abrir esses links na mesma aba pode dificultar a navegação entre as funções.

14 - Hierarquia da página pode ser melhor trabalhada, dando mais relevância para os atalhos mais comuns.

Home (demais marcas)



1 - Se já temos os dados, eles podem vir preenchidos.

2 - Saídas para outras páginas, ou links que abrem em nova aba, devem ser sinalizados.

3 - Ao clicar, o ideal é que o usuário seja encaminhado a uma página própria, para que os controles de navegação do browser funcionem corretamente (atualmente a tabela é carregada na própria página).

4 - Sinalizar PDF (na página interna).

5 - Sinalizar PDF.

REDESIGN AEDU

Investigação Qualitativa



Entrevistas

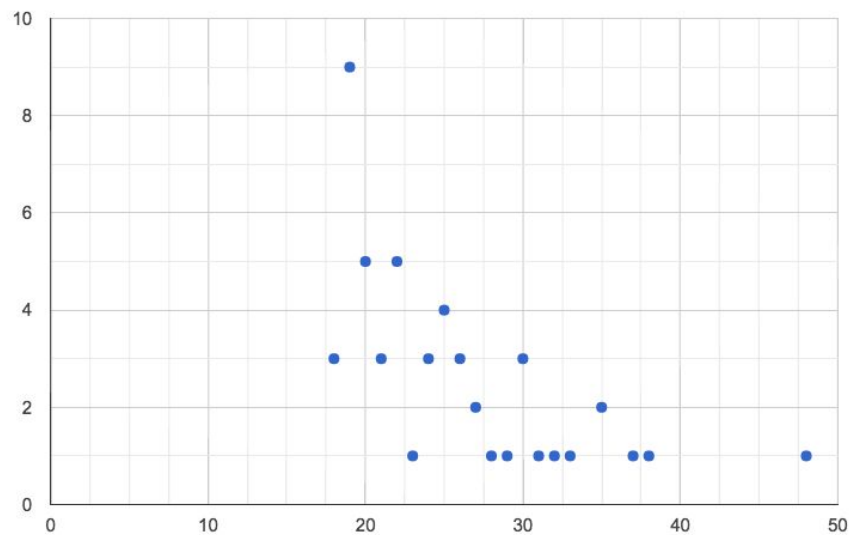
Foram entrevistadas 51 pessoas de 16 cursos das unidades Anhanguera (São Paulo) e Pitágoras (Jundiaí) entre os dias 26 e 28 de agosto.

Hipóteses levantadas

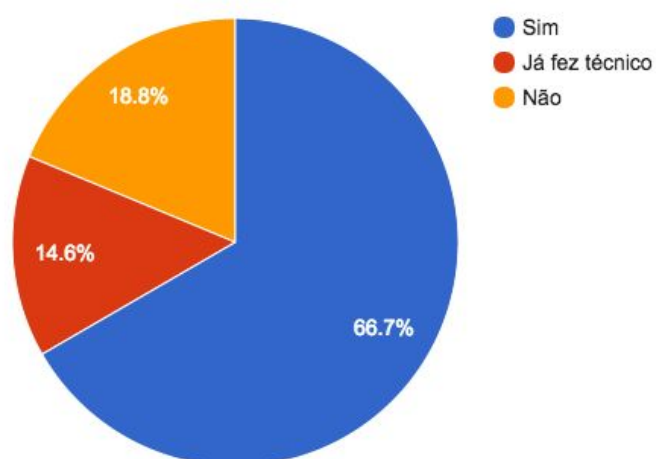
- Alunos necessitam utilizar o portal no dia a dia, algumas áreas com mais frequência que outras.
- O padrão de uso muda muito de acordo com a época do período letivo. Utilizam o portal não só no campus e em casa, mas também em trânsito.
- Nesse uso, já encontraram entraves de origem técnica - bugs, carregamento incompleto, página não adaptativa/responsiva - que comprometeram a experiência no portal.
- Uma maior taxa de adoção do portal pode diminuir o volume de atendimento físico (pessoalmente), e melhorar a dinâmica dos procedimentos de secretaria.
- O dia-a-dia do aluno na instituição, e no curso, podem ser impactadas positivamente com uma melhor experiência no portal.
- O engajamento pode melhorar com uma melhor experiência.

Resultados

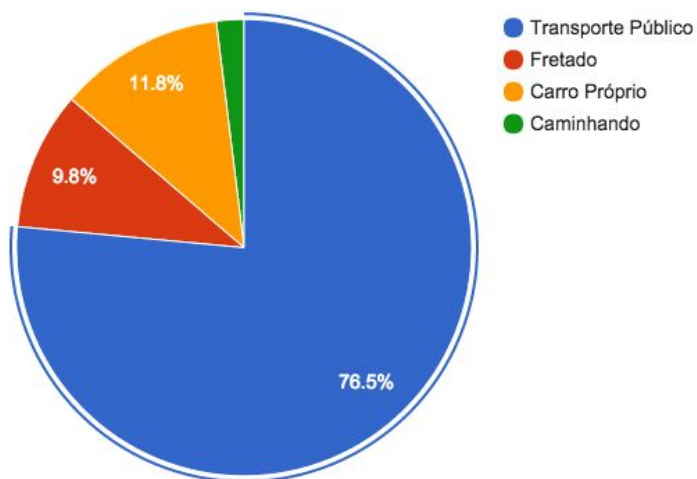
A maior parte das pessoas entrevistadas encontra-se na faixa etária de 20 a 30 anos.



Dois terços das pessoas entrevistadas estão fazendo a primeira graduação (excluindo aquelas que já fizeram algum curso técnico).

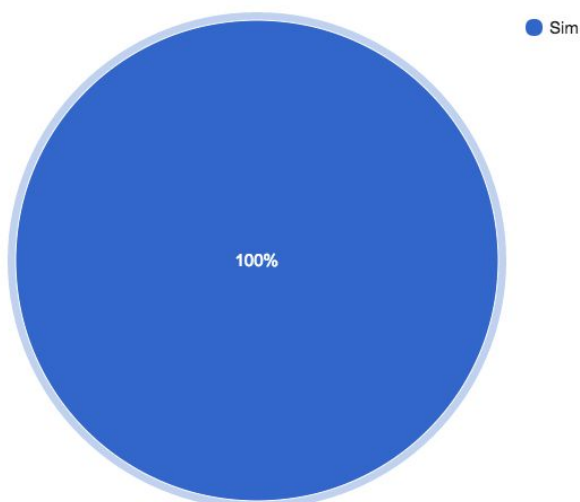


O ônibus e metrô são a principal forma de locomoção dos estudantes.

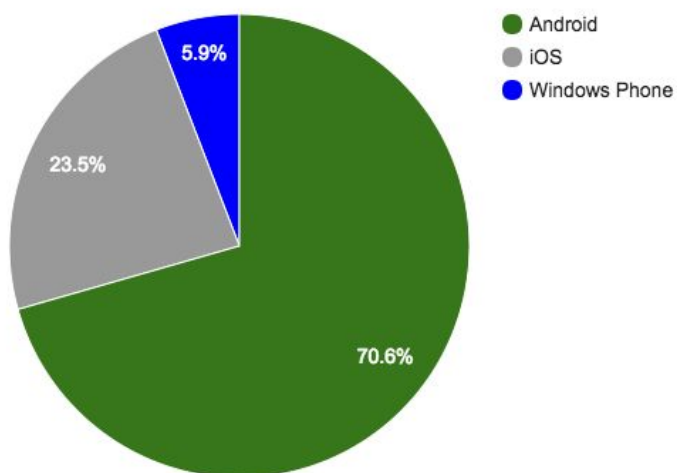


Perguntamos se possuem smartphones, e se utilizam plano de dados em seus aparelhos.

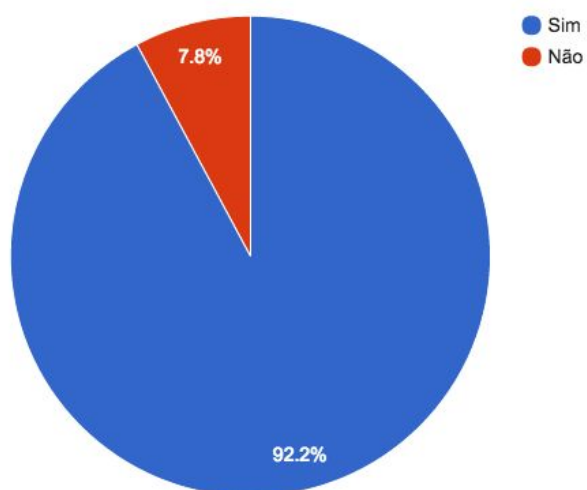
Todos responderam que sim.



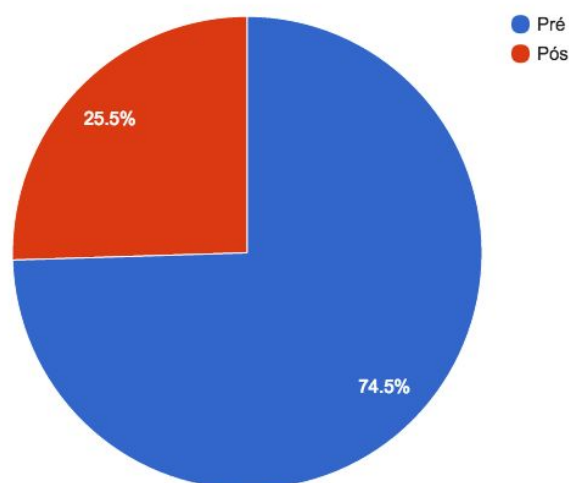
Dispositivos Android são a grande maioria. A diversidade de versões e sistemas operacionais demanda uma solução multiplataforma.



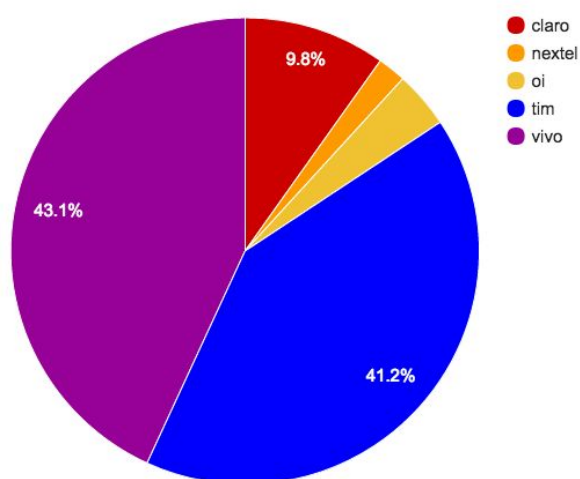
Além disso, apesar das preocupações com segurança, 47 dos 51 utiliza a internet do celular enquanto está em trânsito ou lugares públicos.



Planos pré pagos são mais comuns, o que enfatiza a necessidade da simplicidade e leveza nas páginas navegadas.

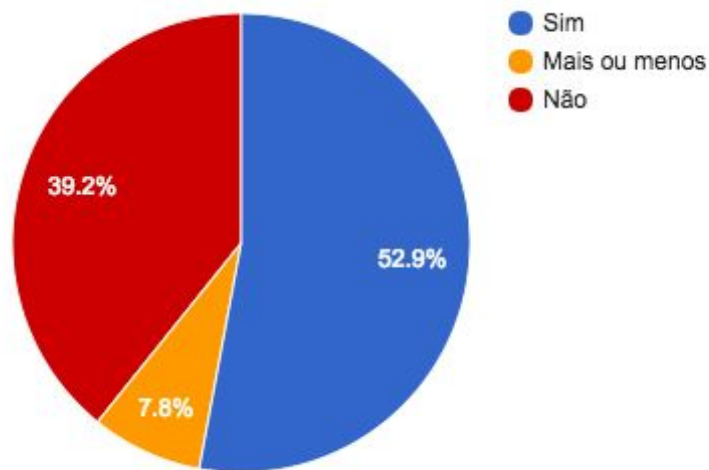


Vivo e Tim são as operadoras mais populares.



PS: Números baseados na primeira resposta dada. Uma parte considerável das pessoas entrevistadas (mais de 25%) utilizava duas ou mais operadoras.

A maior parte dessas pessoas afirma possuir o hábito de instalar aplicativos com certa frequência.



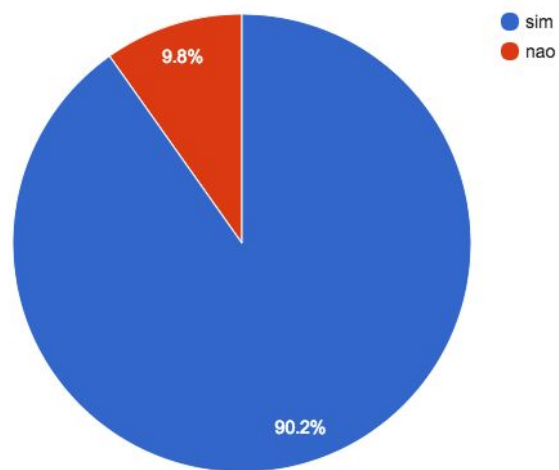
Pedimos para nos contarem sobre os aplicativos mais populares....

astrologia **banco** comida compras comunicacao cursos desenho emprego
facebook faculdade fotografia gps informacao ingles
jogos kampus leitura **musica** netflix pregacao
relacionamento revista saude **social** spotify transito
whatsapp youtube

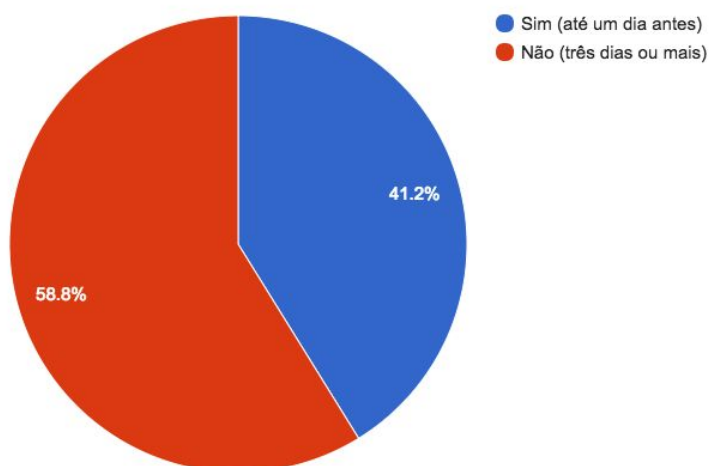
E também sobre o que mais fazem em seus smartphones...

banco biblia **compras** contas
email facebook fofoca fotografia gps **internet** jogos
mapas **mensagem** musica **noticias**
onibus passagens **pesquisa** telefone trabalho

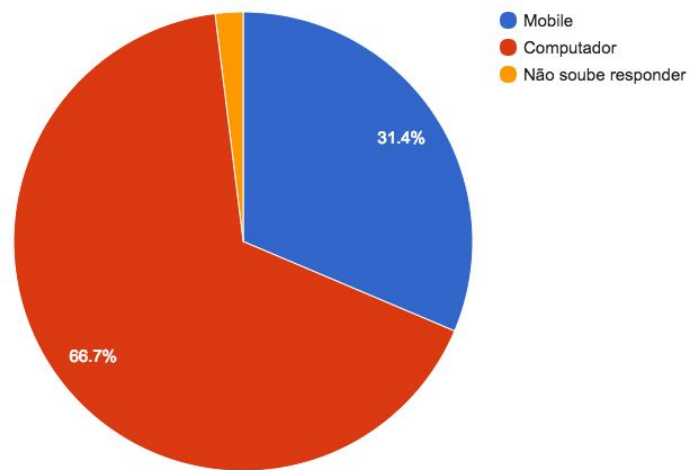
O portal do aluno é utilizado ao menos vez por semana por boa parte daqueles que responderam acessar com frequência.



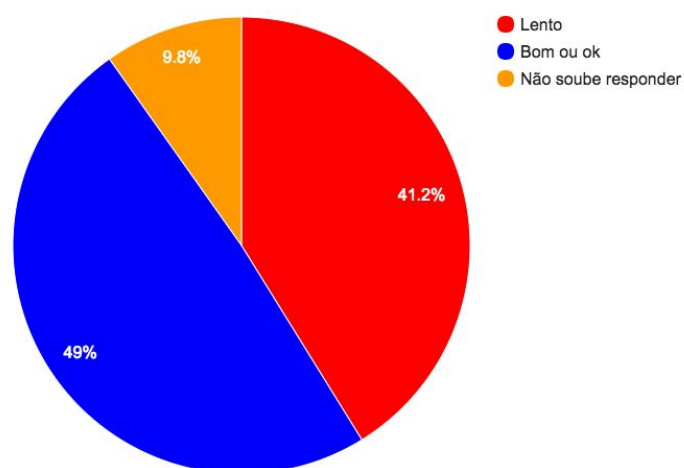
E uma quantidade considerável acessou o portal em dias próximos à entrevista.



Ao menos um terço das pessoas fizeram o último acesso através de um dispositivo móvel.



Foram identificados problemas de lentidão nos portais por parte dos alunos

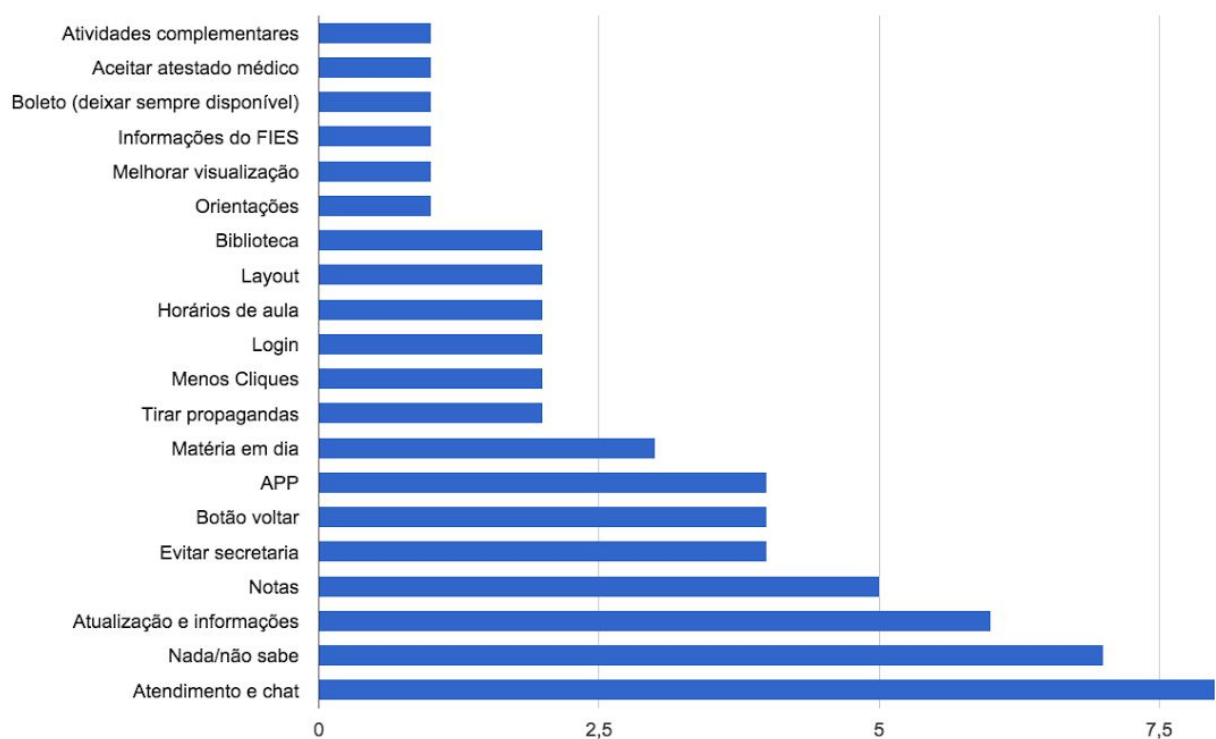


Quando questionados sobre dificuldades no acesso mobile...

bug confuso igual lento
navegacao normal otimo
pequeno propagandas ruim trava

PS: um problema específico foi repetidamente relatado: o mal funcionamento do botão "voltar" do portal "demais marcas". Além de questões sobre a navegabilidade.

Abaixo, os pontos mais citados quando perguntamos o que gostariam de ver melhorado nos portais:



REDESIGN AEDU

Investigação Quantitativa



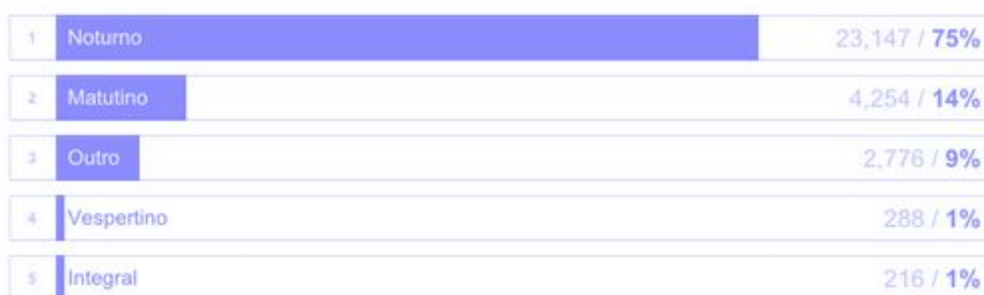
Questionário

O questionário foi disponibilizado através da plataforma [Typeform](#), e percebemos que muitos acessos foram a partir de smartphones. Essa plataforma é conhecida por sua boa responsividade e usabilidade

Essas questões poderiam ser acessadas a partir dos banners do Portal do Aluno, entre os dias 31/08 até 8/09.

No total, obtivemos 31.626 respostas.

A grande maioria dos alunos estuda em período noturno.



83% possuem smartphones. A grande maioria - mais de 20.000 respostas - dispositivos Android.



Os alunos possuem internet em casa e a utilizam com frequência.



Nossos estudantes estão conectados: 86% utilizam - seja com plano de dados para celular, seja em casa - a internet em seus smartphones.

1	Sim, mas apenas wi-fi (casa ou locais públicos)	9,509 / 30%
2	Sim, wi-fi e 3G/4G pré-paga	9,161 / 29%
3	Sim, wi-fi e 3G/4G pós paga	8,662 / 27%
4	Não acesso via smartphone	2,785 / 9%
5	Não sei responder	1,507 / 5%

Como esperado, o Portal do Aluno possui grande adesão por parte dos alunos.

1	Sim - de 1 a 3 dias por semana.	8,643 / 28%
2	Sim - todos os dias mais de uma vez.	6,945 / 22%
3	Sim - uma vez por dia.	6,314 / 20%
4	Sim - de 4 a 6 dias por semana.	4,866 / 16%
5	Sim - Menos de uma vez por semana.	3,787 / 12%
6	Não - nunca uso.	426 / 1%

Quando acessado de computadores, o portal é bem aceito e entendido: apenas 9% vê como difícil ou muito difícil.

1	Fácil - consigo fazer tudo o que eu quero, mas poderia ser melhor	12,403 / 39%
2	Médio - consigo fazer tudo o que eu quero, mas preciso de ajuda para alguma...	9,564 / 30%
3	Muito Fácil - eu não mudaria nada	5,968 / 19%
4	Difícil - preciso de ajuda para utilizar muitas coisas	2,248 / 7%
5	Não sei responder	841 / 3%
6	Muito Difícil - só consigo utilizar com ajuda	600 / 2%

Já quando acessam de dispositivos móveis, os resultados são um pouco diferentes:

27% considera difícil ou muito difícil, enquanto outros 36% acredita que algo possa ser melhorado.

1	Funcional (mediana): consigo fazer o que preciso, mas pode ser melhorado	11,433 / 36%
2	Não sei responder / nunca usei	6,463 / 20%
3	Difícil ou deficiente: muitos problemas e coisas a melhorar, o que dificulta até a...	5,503 / 17%
4	Satisfatória: atende às minhas expectativas	5,040 / 16%
5	Muito difícil: não consigo usar	3,185 / 10%

Em uma pergunta não obrigatória, onde poderiam marcar vários itens, perguntamos quais os principais problemas os nossos alunos encontraram durante a navegação mobile - os motivos pelos quais eles não acessam o portal dos seus smartphones.

1	Lentidão para acessar o site	9,717 / 32%
2	Lentidão para acessar alguma função do portal	7,597 / 25%
3	Carregamento - às vezes a página não é exibida corretamente, faltam links, bot...	5,493 / 18%
4	Lentidão na hora do login - autenticação, recuperar senha, primeiro acesso, etc	5,138 / 17%
5	Nem sempre consigo achar o que eu preciso	4,237 / 14%
6	A página é confusa e falta auxílio	2,972 / 10%
7	Leitura - não consigo ler algo por causa do tamanho da fonte, do contraste, das ...	1,933 / 6%
8	As funcionalidades do portal são pouco úteis para o meu dia a dia	1,481 / 5%
9	Outro	1,343 / 4%

Para melhorarmos a experiência, e entendermos a sazonalidade das funcionalidades do portal, pedimos para que marcassem o que mais utilizam:

Durante o período letivo...

1	Acesso AVA	12,004 / 38%
2	Notas e Frequência	6,772 / 21%
3	Livraria Anhanguera (PLT Online)	4,898 / 15%
4	Disciplinas a Cursar	4,510 / 14%
5	Disciplinas Cursadas	4,215 / 13%
6	2ª via de boleto e extrato Financeiro	3,829 / 12%
7	Acesso Bibliotecas	3,817 / 12%
8	RDR AVA	3,781 / 12%
9	Oficinas	3,763 / 12%
10	Controle de Faltas do Mês	2,760 / 9%
11	Assuntos Financeiros	2,717 / 9%
12	Acompanhe seus pedidos	2,647 / 8%
13	Matriz Curricular	2,204 / 7%
14	Solicitação de carteirinha estudantil	2,150 / 7%
15	Dependência e recuperação	1,750 / 6%
16	Histórico escolar	1,671 / 5%
17	Atestado de Matrícula	1,578 / 5%
18	Portal Vagas Anhanguera	1,453 / 5%
19	Desconto Pontualidade	1,260 / 4%
20	Acordo Online	1,127 / 4%
21	Simular e Realizar Acordo Online	1,046 / 3%
22	Mudança de Turma/Turno	573 / 2%
23	Transferência, trancamento e cancelamento de matrícula	551 / 2%
24	Cadastro Recorrente de cartão de crédito	359 / 1%
25	Ebsco	359 / 1%

E especificamente ao final do semestre. Com esses dados, podemos conhecer melhor as perspectivas do usuário no sistema.

1	Notas e Frequência	13,579 / 43%
2	Acesso AVA	6,342 / 20%
3	Disciplinas Cursadas	5,560 / 18%
4	Disciplinas a Cursar	4,884 / 15%
5	Controle de Faltas do Mês	3,950 / 12%
6	Dependência e recuperação	3,331 / 11%
7	2ª via de boleto e extrato Financeiro	2,963 / 9%
8	Histórico escolar	2,931 / 9%
9	Livraria Anhanguera (PLT Online)	2,763 / 9%
10	Assuntos Financeiros	2,637 / 8%
11	Oficinas	2,627 / 8%
12	Matriz Curricular	2,522 / 8%
13	RDR AVA	2,435 / 8%
14	Acesso Bibliotecas	2,100 / 7%
15	Acompanhe seus pedidos	2,083 / 7%
16	Desconto Pontualidade	1,913 / 6%
17	Atestado de Matrícula	1,876 / 6%
18	Solicitação de carteirinha estudantil	1,338 / 4%
19	Portal Vagas Anhanguera	1,284 / 4%
20	Acordo Online	1,000 / 3%
21	Simular e Realizar Acordo Online	918 / 3%
22	Transferência, trancamento e cancelamento de matrícula	540 / 2%
23	Mudança de Turma/Turno	485 / 2%
24	Cadastro Recorrente de cartão de crédito	280 / 1%
25	Ebsco	263 / 1%

Sobre os acessos à página + Anhanguera, vemos uma parte considerável das pessoas (mais de 4000, ou 15%) declarou não saber página é essa.



E a maior parte delas clica na comunicação feita por banners.



REDESIGN AEDU

Síntese e
Documentação



Síntese

Além da parte mais objetiva dos dados, mostrada anteriormente, o estudo e confrontamento dos dados nos mostram que:

1. Qualquer interface deve, sempre que possível, seguir boas práticas de acessibilidade, padrões web e usabilidade;
2. Componentes que utilizam código ou interações obsoletas - como flash, iframes, pop-ups - devem ser atualizados;
3. Evitar a fragmentação da plataforma, otimizando a performance;
4. Utilizar URLs amigáveis e subdomínios. Melhora a usabilidade, o pagerank, e fornece mais dados sobre os nossos usuários;
5. Além disso, assim podemos conhecer e nos comunicarmos melhor com quem já é aluno, melhorando o relacionamento deles com a instituição de ensino, e possibilitando campanhas de marketing impactantes e relevantes;
6. Adequar nossos sistemas à dispositivos móveis é muito importante. Nossas alunas e alunos estão conectadas, e entregar uma boa experiência em plataformas mobile pode enriquecer seu dia-a-dia acadêmico;
7. Esse mesmo pensamento deve ser considerado para páginas institucionais, hotspots e afins: otimizar para mobile não só garante um melhor posicionamento nos mecanismos de busca, como também torna a página acessível à grande parcela da população que tem no smartphone o principal dispositivo de consumo de conteúdo web;
8. Por outro lado, a variedade de dispositivos, e as limitações da internet móvel brasileira pedem interfaces leves e objetivas, que dêem prioridade ao que é relevante aos usuários;
9. Muitos gostariam de diminuir o tempo que gastam em procedimentos da secretaria, podendo resolver esses assuntos, e serem atendidos, online. Isso pode ser uma oportunidade para a otimização de custos e processos - melhora para o aluno, e também para a instituição;
10. Também mostra como devemos, futuramente, pensar também na experiência de outros usuários, como os professores, atendentes da secretaria, etc;

Documentação

O presente relatório serve de documentação principal da etapa de pesquisa.

Complementos e novas extrações dos dados de pesquisa poderão ser anexados ao presente documento.



contato@sensoramadesign.com.br
48 30241072

sensoramadesign.com.br