

AValiação DA USABILIDADE NA PLATAFORMA DE DELIVERY IFOODX

Elaine Pasqualini¹; Adryanno Roque e Faria²; Alisson Gois³

Resumo

O *e-commerce* vem sendo uma das principais formas de vendas com o uso de tecnologias. Há diversas aplicações e uma delas é no setor de alimentos. Destaca-se o Ifood, que é uma plataforma de delivery que conecta estabelecimentos, motoristas e clientes. Dessa forma, o objetivo desta pesquisa é avaliar a experiência do usuário no aplicativo Ifood. Participaram 20 pessoas em uma cidade do interior do estado de São Paulo que utilizam o Ifood na visão de entregadores. Os entregadores responderam um questionário sobre usabilidade com 10 questões objetivas e 3 dissertativas. Enviou-se um e-mail aos participantes com o link do questionário, para responderem de forma online. Ao acessar, os participantes aceitaram o termo de consentimento. O resultado foi considerado positivo na maioria das questões objetivas, como facilidade de cadastro, de utilização, entre outras. Nas dissertativas, os aspectos positivos foram: acompanhamento em tempo real da entrega, suporte ao cliente, etc. Os aspectos negativos foram: dificuldade em encontrar cancelamento de pedidos, problemas de retorno de comunicação com atendente, entre outros. Concluiu-se que, de maneira geral, as respostas foram positivas, porém pode-se aperfeiçoar o aplicativo para garantir maior usabilidade. Sugere-se como continuidade do trabalho, a replicação com outras amostras.

Palavras-chave: Delivery; usabilidade; user experience.

Abstract

E-commerce has been one of the main forms of sales using technology. There are several applications and one of them is in the food sector. Ifood stands out, which is a delivery platform that connects establishments, drivers and customers. Therefore, the objective of this research is to evaluate the user experience in the Ifood application. 20 people participated in a city in the interior of the state of São Paulo who use Ifood from the perspective of delivery people. The delivery drivers answered an usability questionnaire with 10 objective questions and 3 essay questions. Participants were sent an email with the questionnaire link to respond online. Upon accessing, participants accepted the consent form. The result was considered positive in most objective questions, such as ease of registration, use, among others. In the essays, the positive aspects were: real-time delivery monitoring, customer support, etc. The negative aspects were: difficulty in finding order cancellations, problems returning communication with the attendant, among others. It was concluded that, in general, the responses were positive, but the application could be improved to ensure greater usability. As a continuation of the work, replication with other samples is suggested.

Keywords: Delivery; usability; user experience.

¹ Doutora em Educação pela Universidade Estadual Paulista-Unesp, campus Marília, professora da Faculdade de Tecnologias de Ourinhos-FATEC. E-mail: elaine.pasqualini@fatecourinhos.edu.br.

² Graduando de Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Faculdade de Tecnologias de Ourinhos-FATEC. E-mail: adryanno.faria@fatec.sp.gov.br.

³ Graduando de Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Faculdade de Tecnologias de Ourinhos-FATEC. E-mail: alisson.gois@fatec.sp.gov.br.

1 Introdução

A área de vendas com o uso da tecnologia (*e-commerce*), vem sendo utilizada para vendas de produtos de diversas áreas e ramos, oferecendo ao consumidor facilidade de compra, comodidade e conforto, como faz o aplicativo Ifood, plataforma digital que conecta consumidores, entregadores e restaurantes para a entrega de compras às residências dos clientes.

O Ifood contabiliza mais de 330 mil estabelecimentos parceiros em mais de 1.700 cidades, conta com aproximadamente 200 mil entregadores e mais de 70 milhões de pedidos por mês, segundo dados de julho de 2023 (IFOOD, 2023).

Monty (2018) descreve que o consumo de alimentos entregue por aplicativo vem crescendo cada vez mais no Brasil. Para Dutra e Zani (2020), a pandemia da COVID-19 em 2020, forçou esse crescimento. Diante dessa situação, estabelecimentos como bares e restaurantes, tomaram uma decisão para contornar essa situação que foi a adoção de aplicativos como o Ifood. Essa adaptação teve um impacto significativamente positivo, pois permitiu que estabelecimentos mantivessem suas vendas e continuassem a atender os clientes, preservando os empregos dos trabalhadores do setor e dos motoristas de aplicativos.

Para tornar os aplicativos fáceis de se usar, com maior interação e possibilidade de navegar nos sistemas de maneira rápida, o estudo da usabilidade torna-se essencial, como também sua avaliação.

Dentre os tipos de avaliações, destaca-se a avaliação da experiência do usuário (User eXperience-UX) e o teste de usabilidade.

A usabilidade e a UX são fatores críticos na qualidade de produto de software e são conceitos relacionados, pois a usabilidade é considerada como um aspecto que compõe a UX. (Valentim; Silva; Conte, 2015).

De acordo com a norma brasileira (NBR) 9241-11, a usabilidade é uma medida na qual um produto pode ser usado por usuários para alcançar seus objetivos específicos (Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2022). Para Nielsen e Loranger (2007), a usabilidade se relaciona à facilidade de uso, como também à velocidade em que os usuários aprendem a utilizar alguma função.

Segundo Teixeira (2014), o conceito de UX é um conjunto de elementos que se referem à interação do usuário com um determinado produto, sistema ou serviço cujo resultado gera uma percepção positiva ou negativa.

Dessa forma, pensando na facilidade, rapidez e em estratégias de usabilidade, o objetivo do trabalho é avaliar a experiência do usuário no aplicativo Ifood.

2 Materiais e Métodos

Os participantes foram 20 pessoas que utilizam o *Ifood* (na visão entregadores), sendo 16 (60%) pessoas com idade de 19 a 30 anos e 4 (40%) com idade de 30 a 50 anos de uma cidade do interior do estado de São Paulo, que concordaram em participar e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Essa amostra é considerada de conveniência Freitag (2018).

Destaca-se que foram convidadas 24 pessoas e 20 aceitaram participar da aplicação. Tal resultado indica uma taxa de resposta de 83,33% em relação ao total geral.

Foi criado um instrumento de coleta de dados (questionário) composto por 3 questões dissertativas e 10 objetivas com o uso da escala *Likert* (concordo totalmente, concordo, não sei, não concordo, discordo totalmente), com base nos trabalhos de Pereira (2022) e Wielewski (2018).

Para a coleta de dados, enviou-se um *e-mail* aos participantes, explicando o objetivo do trabalho e os procedimentos para responder o questionário, com um prazo de 7 dias para o envio das respostas. Cada participante acessou o *link*, enviado no *e-mail*, para responder de forma *online* por meio do *Google Forms*.

Explanou-se também que eles deveriam, caso desejassem, aceitar o termo de consentimento livre, que consistia na permissão para uso das informações de forma anônima.

3 Análise e Discussão dos Resultados

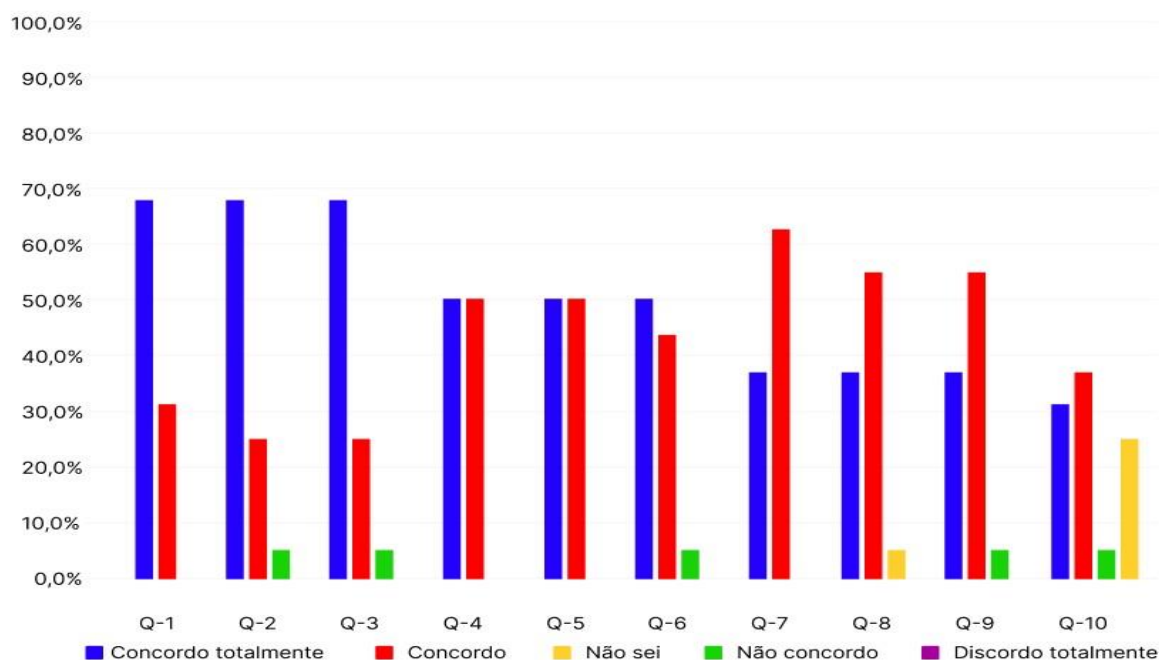
Depois de coletado os dados, fez-se o cálculo das respostas das questões 10 objetivas.

A questão 1 está representada por Q-01 e assim por diante.

As questões foram:

Q-01: Aplicativo é de fácil cadastro; Q-02: Aplicativo é de fácil utilização; Q-03: Possui título claro nas páginas; Q-04: Apresentação legível com relação ao tamanho das fontes; Q-05: Apresentação clara com relação às cores das fontes; Q-06: Possui botões fáceis de achar; Q-07: Informações de entrega consistentes?; Q-08: Aplicativo possui bom sistema de navegação?; Q-09: As informações na tela são em quantidade confortável?; Q-10: Reconhecimento das interações, ao invés de exigir memorização?

Figura 1 - Resultado geral do questionário aplicado (N = 20)



Fonte: Elaborada pelos autores (2024).

Na Tabela 1 tem-se as questões com as porcentagens dos participantes.

Tabela 1 – Resultado geral (%) do questionário aplicado (N = 20)

RESPOSTAS	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Concordo totalmente	65,0	70,0	60,0	45,0	45,0	50,0	60,0	35,0	35,0	30,0
Concordo	35,0	25,0	35,0	55,0	55,0	40,0	35,0	55,0	60,0	35,0
Não sei	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	30,0
Não concordo	0,0	5,0	5,0	0,0	0,0	10,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Discordo totalmente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fonte: Elaborada pelos autores (2024).

Identificou-se aspectos com maior porcentagem, como facilidade de cadastro e utilização, entre outros.

A primeira questão dissertativa dizia respeito aos pontos positivos e os resultados foram: facilidade de uso, acompanhamento em tempo real, suporte, entre outros.

A segunda questão dissertativa estava relacionada aos pontos negativos que foram: *chat* com a loja lento, dificuldade em encontrar cancelamento de pedidos, problemas de retorno de comunicação com atendente, entre outros.

3 Considerações Finais

O objetivo do trabalho foi alcançado, pois avaliou-se a experiência do usuário no aplicativo Ifood por meio dos participantes (entregadores) do aplicativo.

De forma geral, observou-se, por meio das respostas, que os usuários estão satisfeitos com os elementos avaliados, tais como a facilidade de uso, tamanho e cores das fontes, entre outras variáveis.

Houve relatos de dificuldade em encontrar cancelamento de pedidos, problemas de retorno de comunicação com atendente, entre outros.

De maneira geral, as respostas apontadas pelos entregadores foram positivas, porém pode-se aperfeiçoar o aplicativo para garantir maior usabilidade.

Sugere-se como continuidade do trabalho, replicar em outras cidades com outras amostras.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, **NBR ISO 9241-11 de 08/2022**: Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores, parte 11 – Orientações sobre Usabilidade, 2022. Disponível em: https://www.inf.ufsc.br/~edla.ramos/ine5624/_Walter/Normas/Parte%2011/iso9241-11F2.pdf. Acesso em: 21 fev. 2024.

DUTRA, J. A. A.; ZANI, R. Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19. **Universidade do Estado de Minas Gerais**. v. 7, n.2, p. 25-45, 2020..

DUTRA, J. A. A.; ZANI, R. Uma análise das práticas de delivery de alimentos em tempos de pandemia do COVID-19. **Almanaque Multidisciplinar de Pesquisa**, v. 7, n. 2, 2020. Disponível em: <https://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/amp/article/view/6516>. Acesso em: 08 fev.2024

FREITAG, R. M. K. Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência? **Revista de Estudos da Linguagem**, v. 26, n. 2, p. 667-686, 2018. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/relin/article/view/12412/pdf>. Acesso em: 18 mar. 2024.

IFOOD. **Conheça o Ifood**. 2003. Disponível em: <https://parceiros.ifood.com.br/restaurante/como-funciona>. Acesso em: 17 fev. 2024.

MONTY, R. Consumo de comida por aplicativos: os impactos das materialidades da comunicação em *Uber Eats e Ifood*. In: Congresso Internacional de Comunicação e Consumo. Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2018. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2018, p. 1-14. Disponível em: https://anaiscomunicon2018.espm.br/GTs/GTPOS/GT2/GT02_MONTY.pdf. Acesso em: 07 fev. 2024.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web**: Projetando Website com qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2007.

PEREIRA, L. B. L. **Arquitetura da informação nos aplicativos *Ifood* e *99 food***. 2022. 42 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia), Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2022. Disponível em: <http://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/6578>. Acesso em: 21 fev. 2024.

TEIXEIRA, F. **Introdução e boas práticas em UX *design***. São Paulo: Casa do Código, 2014.

VALENTIM, N.; SILVA, W.; CONTE, T. Avaliando a Experiência do Usuário e a Usabilidade de um Aplicativo Web Móvel: um relato de experiência. In: Congresso Ibero-Americano em Engenharia de Software, 2015, Lima. **Anais...** Lima, 2015, p. 788-801. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Natasha-Valentim/publication/281874420_Evaluating_the_user_experience_and_the_usability_of_a_mobile_web_application_An_experience_report/links/569d121008ae78356e563e9e/Evaluating-the-user-experience-and-the-usability-of-a-mobile-web-application-An-experiencereport.pdf. Acesso em: 08 fev. 2024.

WIELEWSKI, G. L. **Análise da usabilidade do *Marketplace Ifood* pela ótica do consumidor**. 2018. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração), Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/23822/1/2018_GuilhermeLopesWielewski.pdf. Acesso em: 07 fev. 2024.