xpand it

CASO DE SUCESSO

BOLSA DO VOLUNTARIADO

A renovação da experiência de voluntariado

Ponto de encontro entre UX e tecnologia

ENTRAJUDA

APOIO INSTITUCIONAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

A ENTRAJUDA foi fundada em 2004, com o objetivo de dotar instituições de solidariedade social com instrumentos e recursos de gestão e de organização suscetíveis de aumentar a eficácia dos seus meios e a eficácia dos seus resultados. Desde a sua criação, a ENTRAJUDA já concebeu diferentes projetos tais como a Bolsa do Voluntariado, o Banco de Bens Doados, o Banco de Equipamentos, o Dr. Knadia, entre outros.

A Bolsa do Voluntariado foi um projeto lançado pela ENTRAJUDA em 2006, cujo objetivo é o de servir de ponto de encontro entre a procura e oferta de trabalho voluntário. O resultado é a criação de um "mercado" virtual de voluntariado, onde é possível articular a necessidade de trabalho voluntário por área com a disponibilidade existente por parte de pessoas e entidades.

O desafio

No âmbito do projeto Bolsa do Voluntariado, a ENTRAJUDA pretendia atualizar o seu website, tanto tecnicamente como funcionalmente.

Face às limitações tecnológicas do website e o esforço considerável que implicaria a sua atualização tecnológica, **a ENTRAJUDA e a equipa da Xpand IT propuseram-se a desenvolver um novo website de raiz cujo objetivo fosse, por um lado, melhorar e atualizar toda a arquitetura técnica do website e, por outro, projetar uma experiência moderna, capaz de otimizar a jornada do utilizador.**

A nova solução, com uma experiência de utilização completamente renovada, propunha tornar mais simples o encontro de oportunidades de trabalho voluntário com a disponibilidade dos voluntários.

- Assim, o novo website teria a missão de se tornar o principal ponto de encontro entre as entidades que necessitam de recursos humanos para apoiar pessoas e voluntários que desejam investir o seu tempo para as ajudar.
- Ao revitalizar a experiência deste canal, agilizando fluxos e reduzindo o tempo de conclusão de tarefas, esperava-se também endereçar a necessidade de cativar um público-alvo mais abrangente, convidando camadas mais jovens a fazerem parte do círculo virtuoso do trabalho voluntário.

A Solução

Idealização da Experiência

Tendo em conta o desafio, a equipa de UX da Xpand IT focou-se em reconstruir a experiência com o objetivo de a tornar útil, acessível e totalmente centrada nas necessidades dos utilizadores do canal.

Recorrendo ao processo de UX, nas fases de estratégia, descoberta e análise foram mapeadas jornadas cruciais; identificados obstáculos à sua conclusão; definidos os perfis de utilizadores e construído o modelo mental que sustentaria o mapa da experiência.

Como resultado desse processo inicial, foi ideado e proposto um conceito geral de UX assente em interações descomplicadas, relevantes e com impacto emocional para as duas jornadas mais essenciais: "Quero ser Voluntário" e "Preciso de Voluntários".

Na fase seguinte, recorrendo a wireframes e prototipagem funcional de baixa-fidelidade, o conceito foi testado e melhorado. Em todo este processo, os sprints colaborativos entre todas as equipas envolvidas (UX, Tech e ENTRAJUDA) foram cruciais para o sucesso desta iniciativa.

O design system implementado permitiu:

Documentar
Realizar o registo de todos os componentes e comportamentos para que fossem aplicados de forma coerente e consistente;

Reutilizar
Permitir a reutilização de componentes ao longo do *life-cycle* do projeto de forma eficiente, bem como a construção de composições mais complexas;

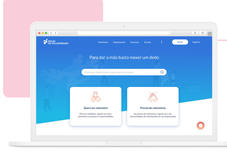
Partilhar
Conseguir partilhar com a equipa de desenvolvimento todas as informações relativas ao projeto.

Seguindo uma abordagem *responsive*, foram também desenhados componentes modulares e reajustáveis a qualquer tipo e dimensão de dispositivo (web, *tablet* e *smartphone*).

Concretização com tecnologia

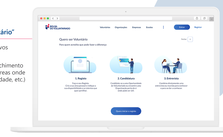
Ao mesmo tempo que a equipa de UX da Xpand IT se focava na construção da experiência, era necessário atualizar toda a arquitetura do website. **A preocupação principal foi dotar o website de uma infraestrutura tecnológica moderna e atual, utilizando as mais recentes tecnologias, preparadas para acompanhar a evolução deste canal digital.**

A equipa desenvolveu assim um **website *responsive*, construído sobre Orchard Core**, portal que suporta toda a gestão de conteúdos e, por sua vez, o ***backend* suportado em serviços PaaS em Microsoft Azure** – a plataforma cloud da Microsoft.



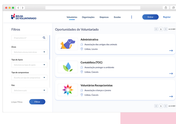
Home

- Ecrã principal do website com acesso às diferentes opções de registo
- Barra de pesquisa
- Acesso ao bot
- Acesso a todas as outras funcionalidades do website



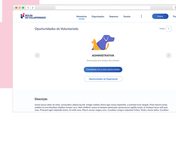
Ecrã detalhe "Registo Voluntário"

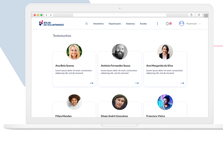
- Processo de onboarding de novos voluntários
- Acesso aos campos cujo preenchimento é necessário (dados pessoais, áreas onde pretende colaborar, disponibilidade, etc.)



Ecrã Oportunidades Voluntariado

- Acesso à pesquisa de oportunidades de voluntariado
- Filtragem de oportunidades por área, tipo de apoio, disponibilidade, país
- Detalhe da oportunidade
- Enviar candidatura para oportunidade específica





Tecnologia

Orchard Core

O Orchard Core tem duas vertentes distintas: por um lado, é uma *framework open-source* para a construção de aplicações modulares e multi-tenant em *ASP.Net Core*. Por outro, é uma plataforma CMS (*Content Management System*) para web.

Azure

O Azure é a plataforma Cloud da Microsoft. O Azure tem ferramentas integradas, *templates* e serviços geridos, o que significa que developers e profissionais de IT conseguem rapidamente construir e gerir as suas aplicações com tecnologias que já conhecem, utilizando competências que já possuem.

Adicionalmente, o Azure consegue dar suporte aos principais sistemas operativos e quase todas as linguagens de programação, *frameworks*, base de dados e dispositivos.

Benefícios

Construção de um website atual com uma imagem moderna e dinâmica;

A nova experiência de utilização do website é simples e focada nas jornadas essenciais;

A interação com o website é acessível e intuitiva para qualquer utilizador;

O website assenta numa infraestrutura tecnológica moderna e atual, utilizando tecnologias preparadas para acompanhar a evolução tecnológica.

"A Bolsa do Voluntariado, hoje o maior site portugues de voluntariado, justificava uma solução informática com melhor desempenho, sobretudo que permita uma melhor experiência na utilização por parte de quem quer dar o seu tempo e das instituições que precisam de ajuda para levar a cabo a sua missão de apoio aos mais necessitados.

Impunha-se assim uma análise funcional e de requisitos pois as expetativas atuais são hoje diferentes das que presidiram à concepção do site há 15 anos e a forma de acesso é diversa também: hoje usamos mais o telemóvel, a ligação às redes sociais é essencial, as pessoas esperam concluir as procuras com poucos passos.

A nova solução tem precisamente esta ambição e esperamos poder tornar mais fácil o encontro entre os voluntários e as organizações, gerando impacto social. Foi fundamental ter um parceiro comprometido como a Xpand IT que, com grande profissionalismo e assertividade, captou as necessidades e propôs a solução mais adequada."

Isabel Jonet
Presidente da ENTRAJUDA

xpand it

xpand-it.com

Sede: Portugal
Alemanha . Croácia . Reino Unido . Suécia

Lisboa 2020 · NORTE 2020 · PT 2020 · UNIÃO EUROPEIA · FUNDO EUROPEU DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL · COMPETE · IAPMEI