



Resultados provenientes da coleta de dados

Capítulo 6

Adaptado por Luciana Mara e Thiago Vilela



Barbosa e Silva 2010

Resultado da Atividade de Análise

- O designer adquire um **entendimento** de quem é o usuário, do que ele precisa fazer, de quais maneiras e por quê.
- Existem diversas representações e modelos utilizados para registrar, organizar, refinar e analisar os dados coletados.

Como **organizar** e **registrar** esse aprendizado do designer?

em representações e modelos tais como:

1. **perfil de usuário**
2. **personas e seus objetivos**
3. **cenários de análise ou de problema**



Perfil do Usuário

descrição detalhada das características dos usuários, sua relação com tecnologia, seu conhecimento sobre domínio e tarefas e cujos objetivos devem ser apoiados pelo sistema a ser projetado.

- Através da coleta de dados (entrevistas, questionários), podemos dispor os valores em grupos e faixas na qual os usuários se encaixam (ex.: 18 – 25 anos de idade), traçar os perfis de usuários com características semelhantes e calcular a proporção de usuários que se encaixam em cada perfil.



Perfil do Usuário

- podemos agrupar usuários que possuem características semelhantes, por exemplo:
 - idade (criança, jovem, adulto, terceira idade etc.);
 - experiência (leigo/novato, especialista);
 - atitudes (gosta de tecnologia, não gosta de tecnologia); e
 - tarefas principais (compra, venda).
- a categorização de usuários em determinados perfis **destaca** algumas características e **abstrai** outras



Exemplo de Perfis de Usuários

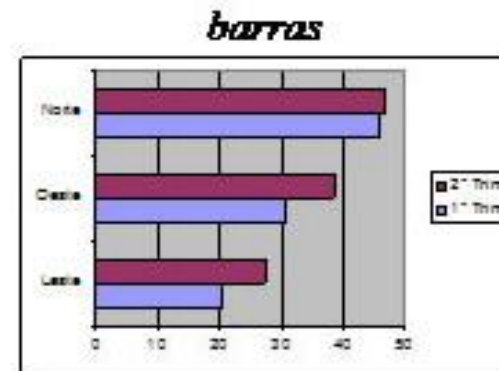
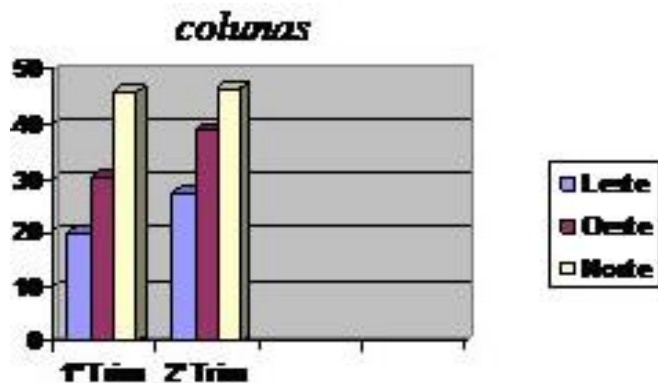
U
S
U
Á
R
I
O
S
P
R
O
F
E
S
S
O
R
E
S

PERFIL	A	B
percentual de professores no perfil	47%	43%
número de professores no perfil	20	10
faixa etária	30 até 40	40 até 50
Sexo	Feminino – 25% Masculino – 75%	Feminino – 45% Masculino – 55%
quanto tempo como professor (anos)	De 3 a 10 anos	De 10 a 15 anos
frequência de uso de tecnologia	várias vezes ao dia	várias vezes ao dia
experiência com tecnologia alta: 5 - faz tudo sem ajuda baixa: 1 - precisa de muita ajuda	5	4
atitude perante tecnologia adora: 5 odeia: 1 (só usa porque é obrigado)	5	4
estilo de aprendizado	aprende fazendo; busca na Web	lê manual; pergunta ao colega
aplicações mais utilizadas	1. e-mail, 2. leitor RSS, 3. ed. texto, 4. ed. slides, 5. ferramenta de busca	1. e-mail, 2. ed. texto. 3. ed. slides, 4. ferramenta de busca



Exemplo de Perfis de Usuários

- Conjugados com as tabelas, gráficos também podem ser gerados.



Personas

- Personas ajudam a fazer um **design centrado no usuário**.
- Devemos projetar produtos com base no que as pessoas precisam e querem.
 - Colocar os usuários no centro do processo de concepção é extremamente difícil!
- Fazer design centrado no usuário não é algo natural.
 - A tendência mais natural é ser autocentrado (projetar de acordo com seus desejos e necessidades)!



Personas

uma persona é um personagem fictício, modelo hipotético de um grupo de usuários reais, criado para descrever um usuário típico

- Usuários são complicados e variados.
- Personas colocam um rosto no usuário.
- São utilizadas principalmente para representar um grupo de usuários finais durante discussões de design, mantendo todos focados no mesmo alvo.
- As personas são definidas principalmente por seus objetivos, que são determinados num processo de refinamentos sucessivos durante a investigação inicial do domínio de atividade do usuário.



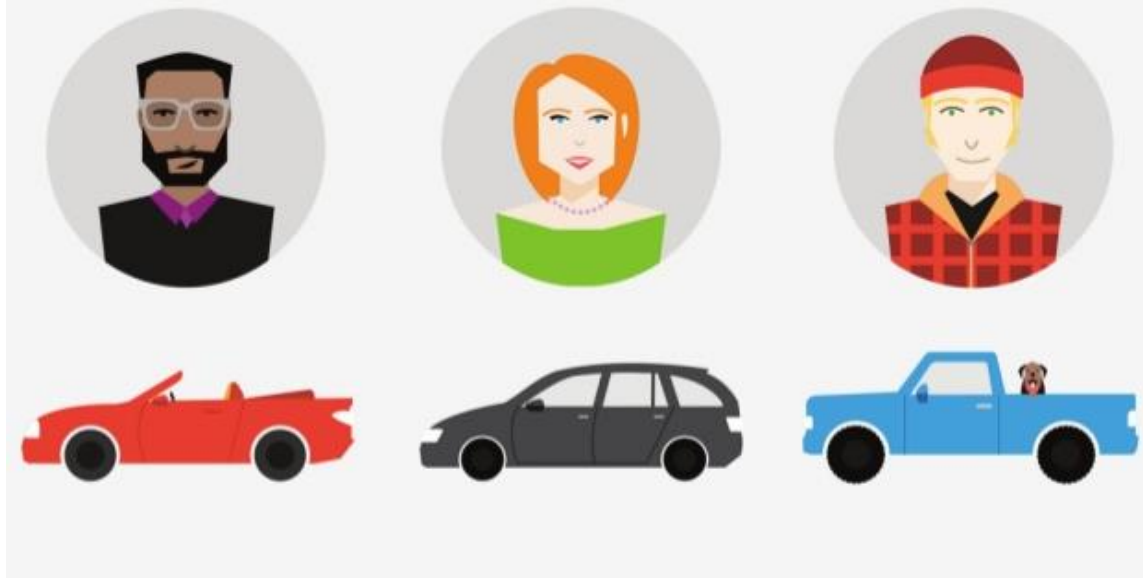
Personas - Motivação

- Se você tentar criar um automóvel que agrade a todos os motoristas possíveis, você acaba com um carro com recursos demais e que agrada a ninguém. Quanto aos softwares, muitas vezes eles são projetados para agradar a um número máximo de usuários, resultando em uma baixa satisfação do usuário.



Personas - Motivação

- Ao projetar carros diferentes para pessoas diferentes, com objetivos específicos distintos, podemos criar projetos que pessoas com necessidades semelhantes às dos nossos motoristas-alvo também possam achar satisfatórias. O mesmo vale para o design de produtos digitais e softwares.



Personas - Motivação

- Em vez de ampliarmos a funcionalidade do produto para acomodar a maior parte das pessoas, devemos tentar projetar especificamente para uma *única* persona. A cada vez que se estende a funcionalidade para incluir mais um grupo de usuários, colocamos mais um obstáculo no caminho de todos os usuários.
- ISTO É: recursos que agradam alguns usuários interferem na satisfação e no desempenho de outros.
- Tentar agradar muitos pontos de vista diferentes pode arruinar um bom produto.
- O objetivo principal é projetar sistemas que se adaptem às necessidades do usuário, mas usuários reais são “elásticos”, então entra o conceito de um usuário específico: uma *persona*.



Modelagem de Personas

- Quais características incluir em uma persona?
 - Deve-se pensar sobre os tipos de informação que serão mais úteis para o projeto em desenvolvimento.
- Recomenda-se incluir pelo menos algumas informações de cada uma das seguintes categorias:
 - Identificação
 - Papéis e tarefas
 - Objetivos
 - Dados demográficos
 - Habilidades e conhecimentos
 - Contexto/Ambiente
 - Detalhes pessoais



Apresentação de Personas

- É importante organizar as informações em formatos lógicos, fáceis de ler.
- Personas podem ser dispostas das seguintes maneiras:
 - **Narrativa:** conta uma história, o que torna a persona mais real – porém, não é fácil identificar de relance as características dela.
 - **Tabela:** formato bom para projetos que precisam comparar e entender as necessidades de diferentes personas.
 - **Rápido e direto (Quick-and-Dirty):** funciona melhor em situações em que não há pesquisas suficientes.



Exemplo de Persona

- Gustavo Maia, 30 anos, Programador de Interfaces



Gustavo começou a trabalhar como freelancer, fazendo websites para amigos enquanto cursava Ciência da Computação na UFMG. Trabalha há 7 anos em uma empresa de desenvolvimento de softwares, porém sonha em abrir seu próprio negócio. Entre seus interesses na área têm-se: Arquitetura da Informação, Gerência de Projetos e Webstandards. Quando sai uma nova tecnologia, Gustavo é o primeiro a questionar sua aplicabilidade. Se ele pudesse, colocaria um freio no mercado para que se diminua a produção de novas tecnologias até que se melhore as já existentes. "Não é preciso reinventar a roda" é uma das frases que ele mais gosta. Gustavo não é um líder carismático, mas sabe organizar muito bem uma equipe, se precisar. É um bom planejador porque faz de tudo para cumprir os prazos combinados, mesmo em condições precárias de orçamento e prazos curtos. Infelizmente, outras pessoas se aproveitam dessa sua qualidade para mantê-lo constantemente sob pressão e isso lhe causa grande frustração. "Um dia eu chuto o pau-da-barraca", diz ele, consigo mesmo, quando está nervoso.



Exemplo de Persona

Marta Batista, professora – “cada turma é uma turma”

Marta Batista é professora da universidade AprendaMais há dois anos. Embora leccione apenas duas disciplinas diferentes, ela gosta de configurar o sistema de apoio às aulas sob medida para cada turma, pois sente que isso contribui para a qualidade do curso...



Objetivos pessoais:

- não perder tempo e trabalhar da melhor maneira possível

Objetivos práticos:

- utilizar um sistema adequado a cada disciplina e a cada turma;
- divulgar material didático;
- acompanhar e participar das discussões no fórum da disciplina;
- acompanhar a entrega dos trabalhos dos alunos; e
- divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.



Exemplo de Persona



Nome	Ana Paula Assad
Vida Pessoal	Ana Paula vive com o marido, o filho de 2 anos e a enteada de 13 em um apartamento em Perdizes, bairro paulista de classe média e alta.
Profissão	Advogada. Sócio-fundadora de escritório.
Vida Profissional	Bacharel em Direito pela USP, possui Especialização em Direito Empresarial do Trabalho pela FGV. É advogada com experiência em assessoria jurídica corporativa, atuante em consultoria Trabalhista.
Atividades no uso de computadores e internet	Utiliza desktop para atividades voltadas ao trabalho, como motores de busca (Google) e e-mail, tanto no escritório quanto em casa. Ocasionalmente, faz compras online de roupas e livros. Acessa e-mail também pelo tablet e/ou smartphone.
Acesso à internet	25 a 35 horas por semana



Personas

- Embora personas sejam fictícias (pois não representam uma pessoa real), elas são definidas com rigor e detalhes para representar usuários típicos.
- Elas são derivadas de um **processo de investigação que levanta características dos usuários e descreve seus perfis**. Apenas seus nomes e detalhes pessoais são inventados.
- As personas são consideradas a ferramenta de design mais poderosa pois são a base para todo o design orientado aos objetivos do usuários (o que o produto deve fazer ou pode deixar de fazer).



Personas

- A equipe de design deve conhecer o elenco de personas.
- As questões de design devem ser expressas através de personas, pelos **nomes, evitando o termo USUÁRIOS.**
- Deve-se criar ao menos uma persona por papel de usuário
 - Ex.: uma para professor e outra para aluno (ambiente acadêmico)
 - Ex.: uma para médico e outra para secretaria (clínica médica)
- **CONCEITO**
 - ELENCO DE PERSONAS – conjunto de personas por projeto de design (número reduzido, que englobe principais focos)



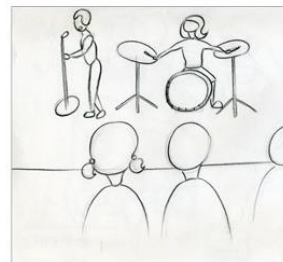
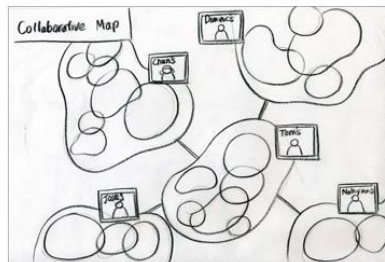
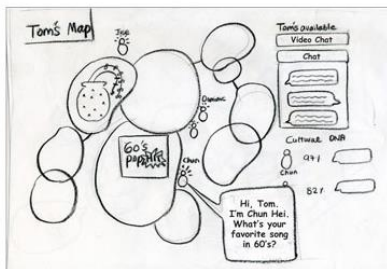
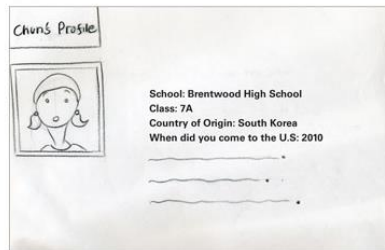
Personas

- Resumindo:
 - Personas são representações realistas dos principais segmentos de público de um produto;
 - Personas ajudam a tornar o **design centrado no usuário** possível;
 - Colocam o foco em **usuários específicos**, ao invés de “todo mundo”;
 - Devem se basear em **pesquisas** e capturar as características dos usuários;
 - São **personagens fictícias**, formadas com base em conhecimento prévio sobre usuários reais. Mesmo não sendo pessoas reais, elas não devem ser representações idealizadas;
 - Personas **não devem ser recicladas** para novos projetos!



Cenários de análise/problema

Um CENÁRIO é basicamente uma história sobre pessoas realizando uma atividade. Uma narrativa textual, concreta, rica em detalhes contextuais, de uma situação de uso da aplicação, envolvendo usuários, processos e dados reais ou potenciais



Cenários de análise/problema

- Em geral um cenário descreve o comportamento e as experiências dos atores.
- Cada ator possui objetivos que dirigem as tarefas que ele realiza.
- Cada cenário, em geral, apresenta um ator principal e um objetivo principal.
- Composto por: título, atores, descrição, referências a outros cenários, etc.
- Surgem a partir da investigação contextual



Elementos Característicos de um Cenário

- **ambiente ou contexto:** detalhes da situação que motivam ou explicam os objetivos, ações e reações dos atores do cenário;
- **atores:** pessoas interagindo com o computador ou outros elementos do ambiente; características pessoais relevantes ao cenário; os atores utilizados são, geralmente, personas.
- **objetivos:** efeitos na situação que motivam as ações realizadas pelos atores;
- **planejamento:** atividade mental dirigida para transformar um objetivo em um comportamento ou conjunto de ações;
- **ações:** comportamento observável;
- **eventos:** ações externas ou reações produzidas pelo computador ou outras características do ambiente;
- **avaliação:** atividade mental dirigida para interpretar a situação.



Exemplo de Cenário de Problema

Cadastro de projetos finais com coorientador externo não cadastrado

Atores: Joana Marinho (secretária), Fernando Couto (aluno)

Na primeira semana de aula, Joana Marinho, secretária do curso de Engenharia Ambiental, precisa cadastrar entre vinte e trinta projetos finais dos alunos no período atual. Um projeto final é um trabalho individual de um aluno sob a orientação de um ou dois professores. Cada aluno preenche um formulário impresso e o entrega na secretaria. Em vez de cadastrar os projetos finais à medida que são entregues, Joana prefere juntar vários para cadastrá-los de uma vez, pois acha que assim perde menos tempo. Joana confere o formulário, verificando se o aluno definiu seu(s) orientador(es) e o título e formato de entrega do seu trabalho (e.g., relatório, software), para então cadastrar os dados no sistema. No caso do aluno Fernando Couto, após informar o título do trabalho e o orientador principal, Joana descobre que o seu coorientador, que não é professor regular do curso, não está cadastrado no sistema. Ela interrompe o cadastramento, pega o e-mail de Fernando da sua ficha cadastral (impressa) e lhe envia uma mensagem solicitando os dados do seu coorientador externo: nome completo, CPF e e-mail para contato... (continua no livro)



Cenários de análise/problema

- A partir de um cenário de análise podemos encontrar pontos que podem ser considerados problemáticos:
 - A necessidade de transcrição para o sistema de dados preenchidos pelo aluno em um formulário impresso;
 - A falta de integração do sistema com as informações dos alunos (o e-mail de Fernando deve ser buscado em uma ficha impressa)
 - A incapacidade de enviar uma mensagem através do sistema para as pessoas envolvidas no cadastro de um projeto final.



Cenários de análise/problema

- Os cenários destacam objetivos sugeridos pela aparência e o comportamento de um sistema:
 - o que as pessoas tentam fazer com ele;
 - que procedimentos são adotados, não são adotados e realizados com sucesso ou falha;
 - quais interpretações as pessoas fazem do que acontece com elas.
- Cenários devem ser ricos em contextualização
 - Devem permitir explorar com detalhes os impactos dos produtos nas atividades e nos processos de trabalho dos usuários.



Informações adicionais

- Vídeo sobre personas:

<http://vimeo.com/34961342>

