



Experiência do Usuário

Organização do Espaço de Problema

Prof. Rafael Chanin



Compreendendo Usuários e tarefas

- Esta etapa consiste em compreender as atividades do usuário do ponto de vista dele próprio. O designer precisa entender quem é o usuário, o que ele precisa fazer, de quais maneiras e por quê.
- Como organizar e registrar esse aprendizado do designer?
 - Perfil de usuário;
 - Personas e seus objetivos;
 - Cenários de análise ou de problema;
 - Modelos de tarefas;



Compreendendo Usuários e tarefas

- Quanto **mais dados** tivermos, mais altas serão as chances de **sucesso** nos processos decisórios.



Perfil de Usuário

- Descrição detalhada das características dos usuários, sua relação com a tecnologia, e seus conhecimentos sobre o domínio e sobre as tarefas.
- Podemos agrupar usuários por características ou comportamentos:
 - Idade;
 - Experiência;
 - Atitudes/comportamentos;
 - Tarefas principais (no contexto da nossa aplicação);
- Esse processo **destaca** algumas características e **abstrai** outros.

- Uma persona é um personagem **fictício** (hipotético) de um grupo de usuários reais, criado para representar um **usuário típico**.
- Personas são usadas principalmente para representar um grupo de usuários finais durante discussões de design, mantendo todos focados no mesmo alvo.
- Elas são definidas principalmente por seus objetivos, que são determinados num processo de refinamentos sucessivos durante a investigação inicial do domínio de atividade do usuário.
- Embora personas sejam fictícias, elas são definidas com rigor e detalhes para representar usuários “típicos”.
- Quanto mais específicas forem as personas, mais eficientes elas serão como ferramentas de design e comunicação.

Personas - Exemplos

DEFINIÇÃO DA PERSONA

NOME: RICARDO
CARGO: GERENTE DE MARKETING
IDADE: 38
TEMPO NA FUNÇÃO: 05 ANOS
FORMAÇÃO: ADMINISTRADOR, COM MBA EM MARKETING



O QUE FAZ?

Ele é responsável pelo desenvolvimento de estratégias de relacionamento com os diversos públicos da empresa, especialmente com os consumidores de produtos alimentícios.

QUAIS PROBLEMAS ENFRENTA?

Ricardo tem dificuldades para obter resultados efetivos na comunicação com o público consumidor da empresa onde trabalha. Está em busca de novas ferramentas para fidelizar os atuais e atrair novos clientes.

COMO PODEMOS AJUDAR?

A fim Contexto poderá oferecer uma consultoria de comunicação, apresentando técnicas de marketing de conteúdo personalizadas para a empresa de Ricardo. Ele poderá contar conosco para gerenciar as atividades de gestão de conteúdo digital para o blog, assessoria de imprensa, gestão de mídias sociais, entre outras possibilidades.

<http://www.emcontexto.com/2014/08/como-criar-personas-para-sua-estrategia-de-marketing-2/>

marketing

MARIA EDUARDA

NOME: Maria Eduarda
SEXO: Feminino
IDADE: 37
LOCALIZAÇÃO: Belo Horizonte, BRA
PROFISSÃO: Analista de Negócio, Sócio-Diretora



"Eu sou fit de novas tecnologias e produtos inovadores"

PERFIL

Maria Eduarda, tem 37 anos e é formada em Ciências da Computação com pós-graduação em Arquitetura de Software. Ela é fit de novas tecnologias e produtos inovadores. Tem uma vida bastante corrida, pois, além de trabalhar em período integral em uma multinacional da área de tecnologia como Analista de Negócios Sênior, também é sócia-diretora em uma Editora de Revistas Digitais com o seu marido. Ela é responsável pela área de planejamento e novos negócios da empresa, e trabalha sempre para encontrar as melhores tecnologias e soluções para serem utilizadas nos projetos. Ela ama dedicar parte do seu tempo em projetos de inovação na área da educação. É uma mulher comunicativa, empreendedora e está sempre atenta para as novas tendências e oportunidades do mercado.

ESTILO DE VIDA

Maria Eduarda também é uma mulher religiosa e frequenta a Igreja uma vez por semana (aos domingos com sua família). Ela gosta sempre de acompanhar as novidades da moda. Frequenta o cabeleireiro no mínimo a cada quinze dias, e ama cores vivas, além de sapatos elegantes. Ela está sempre bem vestida e mantém a forma com bons hábitos alimentares.

OBJETIVO

Tem como maior ambição, neste momento, abrir uma filial da sua empresa nos Estados Unidos. Local onde há dois anos passa férias com a sua família, e tem aproveitado o momento de descanso também para conhecer melhor o mercado exterior. Ela está disposta a deixar a multinacional muito em breve para se dedicar exclusivamente para sua empresa.

<http://www.devmedia.com.br/personas-e-user-story-mapping-identificando-o-seu-verdadeiro-publico-alvo/31699>

Toby – “Fashion Phone Upgrader”



“One year in phones is a long time”

Toby loves technology and has to be seen with the newest and coolest digital gadgets. His phone is not just about making calls; he loves using its wealth of features for everything he can: surfing the web, writing emails, social networking and using it as a personal organiser.

Because he gets bored quickly with his phones, Toby is always looking for the latest toy and pays attention to new releases. He frequently upgrades part way through his contract and is willing to pay the upgrade fee to get the best phone. To him, a contract is a mere inconvenience, but something he endures to get a bigger discount off his new phone

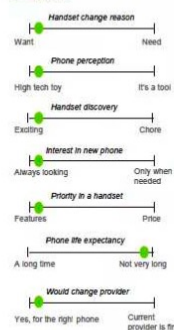
Key Characteristics

- Age 20-35
- Is tech savvy
- Loves showing off his new phone to friends
- Would find a way to get out of his current contract for the latest phone
- Keeps up to date with the latest phones online
- Gets bored with phones quickly

Goals

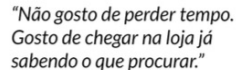
- Have the latest, coolest phone
- Be up to date with the newest phones on the market
- Use as many features on his phone as possible

Behaviours

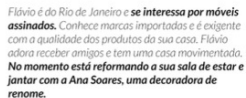


<http://arquiteturadeinformacao.com/acessibilidade/acessibilidade-criando-personas-inclusivas/>

39 ANOS, COMPRADOR PESQUISADOR



<http://soulsocial.com.br/segmentacao-de-clientes-marketing-persona/>



CATÁLOGO REDES SOCIAIS CORPORATIVO
PÁGINA PRINCIPAL LOJA VIRTUAL BLOG
AÇÕES 1. VER UM PRODUTO 2. DESCOBRIR A
EMPRESA 3. BUSCAR UM PRODUTO 4.
COMPRAR UM PRODUTO

FLUXO PRINCIPAL: VER PRODUTO

GOOGLE > PÁGINA DO DESIGNER > PÁGINA DO PRODUTO

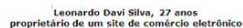


- **experimentation** - possible early adoption, but high costs for retention
- **less experimental with computers and internet**
- **less experimental in research**

- *user needs*
 - be provided by inspiring images
 - features may 'emerge' from internal concept
 - keep up the dialogue with either stakeholders (as a coach)
 - MySpace users? are creating
 - keep method and reasons different and distinct
 - very visual mode of thinking and working

[illegible]

<https://davidlamas.files.wordpress.com/2010/03/zoe.png>

Pagamento Certo - Persona Primária

Características
Persuasivo, simpático, responsável, empreendedor e conhece os produtos que vende.

Assuntos Preferidos
Esportes, tendências de mercado, maneiras de expandir seu negócio e "pequenas empresas, grandes negócios".

contexto

Formado em contabilidade, adora futebol e é proprietário de uma loja de produtos esportivos. Tem sua loja há 5 anos e recentemente expandiu seus negócios para o mundo online por ser uma forma concreta de aumentar a receita e tornar seu negócio mais conhecido. Atingiu mercados nunca imaginados quando oferecia apenas venda presencial e formas tradicionais de promoção. Está em fase de crescimento dos negócios colhendo os frutos da abertura do canal online.

Interesses na Locaweb

Espera que a Locaweb ofereça infra-estrutura para integração do número máximo de meios de pagamento em seu site de comércio eletrônico. Vê a Locaweb como provedora de facilidades e tecnologias que ajudarão seu negócio a crescer. A Locaweb também o ajuda a conquistar credibilidade e segurança dos compradores e potenciais clientes, pois é uma marca já consagrada no mercado. Usa a Locaweb como um selo de qualidade e idoneidade.

Uso da Ferramenta

Procura por uma ferramenta prática para que ele possa disponibilizar novos meios de pagamento. Esta ferramenta deve ser de fácil uso para que ele saiba quais transações foram efetuadas, quais estão disponíveis ou estão pendentes. É a possibilidade de ele poder aceitar cartões de crédito e outros meios de pagamento de forma simples e sem ter que configurar ou negociar diretamente com as operadoras de crédito do comércio. Assim ele poderá expandir ainda mais suas vendas que antes oferecia apenas via boleto bancário, diminuindo a transparência de valores. Assim, disse, oferecer meios de pagamento como cartão de crédito, dando mais segurança aos clientes, é fornecido em ambiente seguro e sigiloso, diminuindo ainda mais o risco de fraude. Oferece transparência nas transações e, aos compradores inseguros, a possibilidade de estorno do valor em caso de problemas com a entrega da mercadoria.

Objetivos

- Facilitar as formas de pagamento para todos os tipos de compra.
- Expandir as vendas de seu comércio eletrônico para que ele cresça e se torne referência de mercado em seu ramo.
- Oferecer segurança e transparência ao seu cliente.

<http://chocoladesign.com/criando-personas-no-design-de-produto>

Personas - Exemplos

Uma frase...
Vou com esse look. Que tal?

Palavras-chave
amigos
trabalho
família

Nome: Patrícia Soares
Idade: 23
Profissão: Auxiliar adm
Onde trabalha: Escrito
Mora com: pais

Uma frase...
Bloggets, esse look é bem versátil, você pode ir do trabalho a balada trocando apenas os acessórios.

Palavras-chave
achadinhos
looks
trends

Nome: Marcela Guimarães
Idade: 29
Profissão: Blogueira
Onde trabalha: No mar
Mora com: sozinha

Palavras-chave
família
minha loja
looks

Tags de Pessoa
simpática
insegura

Tags de Perfil
simpática
comunicativa

Tags de Personalidade
extrovertida
conectada
sincera
gosta de conversar
dedicada

Tecnologia (Nível de conhecimento)
Usando celular/apps: [Progress bar]
Usando desktop: [Progress bar]
Usando redes sociais: [Progress bar]
Compras pela internet: [Progress bar]

Meu dia
MANHÃ: Acordo, tomo café com meu marido, banho e vou pra loja. Chego na loja e confiro as roupas que chegaram. Faço as fotos de looks com as novidades para postar no Insta e no Facebook.
TARDE: Vou almoçar com uma amiga e a tarde fico na loja e aproveito para mandar whats para as clientes especiais com algumas peças que achei a cara delas. Respondendo as mensagens nas redes sociais que perguntam sobre preços, tamanhos, cores, etc.
NOITE: Vou para casa, tomo banho, junto com meus marido, vejo um filme, vejo meu Insta, what e faco e respondo as meninas.

Motivações
Construir uma família linda
Muito sucesso na minha loja
Ter muitas clientes
Fazer looks para postar para minhas clientes
Viajar com meu marido

Frustrações
Não conseguir atrair muitas clientes
Ter pouco dinheiro para viajar
Separar do meu marido

O projeto do aplicativo Styleshot partiu das hipóteses iniciais do cliente sobre três diferentes perfis de usuários: Usuárias, Blogueiras e Lojistas.

<http://catarinadesign.com.br/uso-de-personas-para-melhorar-ux-produto/>



Personas - Exemplos

- Tem mais exemplos no Moodle...

Personas - Exemplos

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.



Ela não se importa em ler instruções sobre como proceder para atingir um objetivo, mas gostaria que essas instruções estivessem no ponto em que são necessárias, em vez de buscar num manual separado. Marta gostaria de agilizar o seu trabalho, com acesso mais rápido às funcionalidades que utiliza com frequência, como divulgar material, ver se há novidades no fórum de discussão, descobrir quem já entregou cada trabalho e quem está devendo, além de divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.



Personas - Características

- **Identidade:** nome, sobrenome, idade, foto, etc.
- **Status:** primária, secundária, outros takeholder
- **Objetivos:** Quais são os objetivos desta persona?
- **Habilidades:** Qual é a especialidade da persona? Isso inclui educação, treinamento e competências específicas.
- **Tarefas:** Em linhas gerais, quais as tarefas básicas ou críticas que a persona realiza? Qual é a frequência, importância e duração dessas tarefas?
- **Relacionamentos:** Com quem a persona se relaciona?
- **Requisitos:** De que a persona precisa?
- **Expectativas:** Como a persona acredita que o produto funciona? Como ela organiza as informações no seu domínio ou trabalho?

Personas – Exemplos (foco no objetivo)

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.



Ela não se importa em ler instruções sobre como proceder para atingir um objetivo, mas gostaria que essas instruções estivessem no ponto em que são necessárias, em vez de buscar num manual separado. Marta gostaria de agilizar o seu trabalho, com acesso mais rápido às funcionalidades que utiliza com frequência, como divulgar material, ver se há novidades no fórum de discussão, descobrir quem já entregou cada trabalho e quem está devendo, além de divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.

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.



Tarefas – Análise de tarefas

Sob a **perspectiva do usuário**:

- quais são os **objetivos**?
 - estado de um sistema que o usuário deseja atingir
 - pode ser decomposto em submetas
- quais são as **tarefas** necessárias para alcançar esse objetivo utilizando um determinado dispositivo?
 - podem ser decompostas em subtarefas
- qual é a **seqüência de ações** que o usuário precisa executar?
 - atividade simples
 - um único passo para completar a tarefa



Tarefas - Cenários

Um cenário é uma narrativa, textual ou pictórica, de uma **situação de uso da aplicação**, envolvendo usuários, processos e dados reais ou potenciais.

- Um dos objetivos do uso de cenários é **esclarecer questões complexas** ou **explorar decisões alternativas de projeto**. Por serem ricos em contextualização, os cenários permitem explorar com detalhes os impactos da tecnologia a ser projetada nos processos de trabalho dos usuários.
- Apesar de detalhados, os cenários **não devem conter detalhes da interface** propriamente dita, como textos e rótulos, seleção de widgets, etc.



Tarefas – Cenários - Elementos

- **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;
- **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.



Tarefas – Cenários - Exemplo

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. No dia seguinte, Joana recebe a mensagem de resposta de Fernando com os dados solicitados. Ela então reinicia o cadastro do projeto final de Fernando, sem poder aproveitar o que havia feito na véspera. Ao terminar o cadastro, Joana entra no seu sistema de correio eletrônico e envia uma mensagem para todos os envolvidos (aluno e coorientadores), para que eles confirmem os dados cadastrados e confirmem sua participação no projeto.



Tarefas – Cenários - Exemplo

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, verifica a entrega do seu sistema. No caso do orientador principal do curso, não esquece de Fernando da Silva, pois os dados do seu coorientador seguinte, Joana Marinho, então reinicia o

Análise do cenário

Alguns pontos que podem ser considerados problemáticos e devem ser considerados em um reprojeto de IHC:

- 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;
- a incapacidade de enviar uma mensagem através do sistema.

feito na véspera. Ao terminar o cadastro, Joana entra no seu sistema de correio eletrônico e envia uma mensagem para todos os envolvidos (aluno e coorientadores), para que eles confirmem os dados cadastrados e confirmem sua participação no projeto.



Cenários como ferramenta de projeto

- Sistematizar sua construção, tornando-os mais completos, reduzindo suas ambigüidades e revelando detalhes omitidos.
- Refiná-los até que deles se possa extrair os objetos, atividades e outras características do domínio que possam estar ocultas nos cenários iniciais.
- Deve-se complementar os cenários com a identificação dos **papéis** (usuários que poderiam participar das situações descritas) e com as **perguntas que o projetista** almeja responder ao construir o cenário.
- As perguntas destacam os elementos, situações ou aspectos do cenário que o designer deseja descobrir, explorar, verificar ou ratificar junto aos usuários.



Cenários – exemplo com perguntas

1. Quem pode/deve cadastrar os dados dos projetos finais no sistema?
2. Quando são cadastrados os projetos finais?
3. Quem fornece os dados dos projetos finais?
4. Quais dados de projeto final devem ser cadastrados?
5. Quantos projetos são cadastrados a cada período?
6. Quem pode orientar um trabalho final?

(...)

Cadastro de projetos finais com coorientador externo não cadastrado

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

Na primeira semana de aula [2], Joana Marinho, secretária do curso de Engenharia Ambiental, precisa cadastrar entre vinte e trinta projetos finais dos alunos no período atual [5]. Um projeto final é um trabalho individual de um aluno sob a orientação de um ou dois professores [6]. Cada aluno preenche um formulário impresso e o entrega na secretaria [3]. 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 [2]. 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 [4]), para então cadastrar os dados no sistema [1].

(...)



Cenários – Importante!

- Apesar de detalhados, jamais inserir detalhes de interface, como rótulos, widgets (drop down, etc)!