



Experiência do Usuário

Coleta de Dados

Prof. Rafael Chanin

Aula 4



Coleta de dados

- Pesquisa inicial da situação atual para **identificar necessidades dos usuários e oportunidades de melhoria**, a fim de determinar as características do produto de design como proposta de intervenção.
 - Coleta de **requisitos** de uma variedade de fontes (por exemplo, usuários finais, gerentes da empresa, clientes, instrutores, técnicos de suporte ou atendimento ao usuário) para determinar que **funcionalidades** devem ser incluídas no produto, que **tecnologias** devem ser utilizadas, que **fatores** devem ser privilegiados, que **tarefas** devem ser apoiadas e **por quê**.
- Com a elicitación e posterior análise, é possível identificar os **requisitos dos usuários** e as metas de design de UX/IHC.



Requisitos de Usuários

- Referem-se tanto aos **objetivos** dos usuários que o produto deve apoiar, como **características** e **atributos** que um produto deve ter ou de que maneira deve se **comportar**, do **ponto de vista do usuário** (Courage e Baxter, 2005).
- Incluem desde as **funcionalidades** que os usuários precisam até **critérios de qualidade** que devem ser satisfeitos para que o produto de design seja considerado bem sucedido.
- Um erro comum é partir direto para a implementação/projeto sem uma análise precisa do contexto.



Coleta de dados: pontos principais

- **Definição dos objetivos**

Determinar as razões para a coleta, que influenciarão a natureza das sessões de coleta, as técnicas a serem utilizadas e a análise a ser executada.

- **Identificação dos participantes**

Definir, a partir dos objetivos, quem se encaixa no perfil de participante (*população*).

- **Relacionamento com participantes - Aspectos *éticos*!!!!**

Obter consentimento sobre a coleta, condições de privacidade e anonimato previstas, sobre a forma como os dados serão coletados, por quem e para quê.

- **Triangulação**

Utilizar mais de uma técnica de coleta ou análise de dados para obter diferentes perspectivas.

- **Estudo-piloto**

Realizar uma execução experimental (prévia) do estudo principal.



Coleta de dados: gravação dos dados

- **Notas e fotografias**

- + tomar notas: forma menos técnica e flexível, menos intrusiva
- tomar notas: cansativo, velocidade limitada
- + fotografia: complementar (pedir permissão)

- **Áudio e fotografias**

- + áudio: menos intrusivo que vídeo, melhor que tomar notas, permite concentração
- áudio: transcrição demorada

- **Vídeo**

- + captura áudio e dados visuais
- requer planejamento adicional (uso de câmera(s)), pode ser intrusivo



Coleta de dados: dados a coletar

- **Dados demográficos**

- Idade, gênero, status socioeconômico.

- **Educação**

- Grau de instrução, área de formação, cursos realizados, alfabetismo. O quão bem o usuário lê? Ele tem dificuldade com informação impressa? Tem experiência com textos complexos? Está disposto a ler texto ao utilizar produtos como o que está sendo projetado? Prefere aprender com outras pessoas? Prefere aprender fazendo?

- **Idiomas e jargões**

- Que idiomas o usuário conhece e utiliza fluentemente? Ele possui um jargão profissional particular, um vocabulário próprio da empresa, da sua atividade ou de algum grupo social relevante para o seu projeto?



Coleta de dados: dados a coletar

- **Experiência com computadores**

- Alfabetismo computacional, habilidade com computadores, anos de experiência. Que sistemas computacionais o usuário conhece? Quais deles costuma utilizar? Que hardware costuma utilizar?

- **Experiência com um produto específico ou ferramentas semelhantes**

- Experiência com produtos concorrentes e outros produtos específicos do domínio, hábitos de uso, preferências e descontentamentos.

- **Tecnologia disponível**

- Hardware (tamanho e resolução do monitor, velocidade do processamento etc.), software e outras ferramentas aos quais tem acesso.



Coleta de dados: dados a coletar

- **Conhecimento do domínio**

- O que e quanto o usuário conhece sobre o assunto em questão? É especialista? É esperado que se torne um especialista?



Coleta de dados: tipos de dados a coletar

- **Objetivos**

Quais são os principais objetivos dos usuário? Como eles são alcançados atualmente?

- **Tarefas**

Quais tarefas do usuário precisam ser apoiadas? Quais dessas são consideradas primárias, e quais são secundárias? Há quanto tempo realiza essas tarefas? São tarefas frequentes ou infrequentes? São tarefas inovadoras? Que experiência ele possui em tarefas semelhantes?

- **Experiência no cargo que ocupa**

Cargo atual, experiência nesse cargo, tempo na empresa, responsabilidades, trabalhos e cargos anteriores, plano de carreira.

- **Gravidade dos erros**

Em geral, as possíveis consequências dos erros de um usuário.



Coleta de dados: tipos de dados a coletar

- **Motivação para o trabalho**

O usuário se limita a cumprir a carga horária ou trabalha além do expediente, por prazer? Gosta da interação social no local de trabalho? Tem ambição de ser promovido?

- **Treinamento**

O quanto o usuário valoriza treinamento? Prefere um estilo de aprendizado visual, auditivo ou outro? Pode investir tempo aprendendo a utilizar o produto em questão?

- **Atitudes e valores**

Preferências de produto, medo de tecnologia, etc. O usuário costuma assumir riscos e explorar novas formas de fazer o mesmo trabalho? Ou evita novas experiências, preferindo caminhos já percorridos e testados? Ou prefere que alguém lhes mostre cada passo de uma nova tarefa sendo aprendida?



Coleta de dados: de quem coletar?

- **Usuários finais e pessoas interessadas no sistema** (*stakeholders*)
- Para identificar as partes interessadas que podem fornecer informações relevantes, devemos descobrir:
 - Quem utilizará o sistema?
 - Quem será afetado por ele?
 - Quem é responsável por decidir quais objetivos o sistema deve apoiar e quais funcionalidades ele deve ter?
 - Quem definiu os processos a serem apoiados pelo sistema?



Coleta de dados: de quem coletar?

- Para escolher uma técnica de coleta, é necessário identificar o tipo de acesso a cada fonte de informação.
 - A disponibilidade e localização das pessoas restringem o tipo de técnica que pode ser utilizada.
- Antes de começar a trabalhar com os usuários, precisamos entender o domínio em que estamos trabalhando.
 - **Produto conhecido?** Identificar necessidades ainda não reconhecidas.
 - **Upgrade?** Entender as razões das solicitações de mudança; examinar a prática de trabalho.
 - **Novo domínio?** Estudar o trabalho a ser substituído.
 - Podemos usar: *feedback* dos usuários, arquivos de *log*, análise competitiva e pesquisa em geral.



Coleta de dados: técnicas de coleta

- Entrevistas
- Questionários
- Grupos de foco
- Estudos de campo
- *Brainstorming* de necessidades e desejo dos usuários



Coleta de dados: Entrevistas

- Uma entrevista é uma conversa guiada por um roteiro de perguntas ou tópicos, na qual um entrevistador busca obter informação de um entrevistado.
- A entrevista permite coletar muitas informações **detalhadas** e **profundas** de usuários **individuais** (mais do que questionários e grupos de foco).
- Como desvantagens ou limitações desta técnica:
 - é necessário treinar os entrevistadores;
 - leva tempo para entrevistar muitos usuários.



Coleta de dados: Entrevistas - Estrutura

- **Estruturadas**

- Fidelidade a um roteiro, com perguntas previamente definidas, em uma ordem especificada.
- O entrevistador não possui muita liberdade para explorar novos tópicos que surjam durante a entrevista.

- **Não estruturadas**

- Perguntas flexíveis, possibilitando aprofundamento em alguns tópicos.
- O único comprometimento é com o tópico abordado.

- **Semiestruturadas**

- Roteiro composto de tópicos ou perguntas que devem ser endereçados, em uma ordem lógica.
- Liberdade para explorar em maior profundidade as respostas fornecidas pelo entrevistado e até mesmo mudar a ordem dos tópicos abordados, mas mantendo o foco nos objetivos da entrevista.



Coleta de dados: Questionário

- Um questionário é um formulário com perguntas a serem respondidas.
- O uso de questionários permite coletar rapidamente dados de muitos usuários, sendo geralmente um meio rápido, fácil e barato se obter e analisar dados em **maior escala** (tendem a ser menos detalhados e profundos quando comparados a entrevistas e grupos de foco).
- Cuidado na aplicação da técnica:
 - o avaliador deve ser experiente para evitar perguntas ambíguas ou que induzam certas respostas;
 - instruções claras sobre o preenchimento devem estar disponíveis;
 - o avaliador não estará presente para tirar dúvidas; o instrumento deve ser claro.



Coleta de dados: Questionário – Tipos de Perguntas

- Abertas (exploratórias);
- Fechadas (sim/não, múltipla escolha);
- Cuidados:
 - Não sei
 - Não se aplica
 - Intervalos – Exemplo: idade – entre 20 e 30, entre 31 e 40...



Coleta de dados: Questionário – Cuidados

- Perguntas óbvias
 - “Você gostaria que houvesse menos corrupção?”
- Perguntas constrangedoras
 - “Você trai seu/sua parceiro(a)?”
- Eu ideal versus Eu real
 - “Você devolveria o troco se recebesse a mais?”
 - “Você se alimenta bem?”

"Ounce for ounce, there's no better way to learn what customers want and will buy than this wonderful little book. If you want your new product or new business to succeed, start here."

— John Mullins
Author of *The New Business Road Test*



Rob Fitzpatrick

THE MOM TEST

How to talk to customers and learn
if your business is a good idea
when *everyone is lying to you*



Coleta de dados: Grupo foco

- Em um grupo de foco, **diversas pessoas** (geralmente entre três e dez) são reunidas por uma ou duas horas numa espécie de discussão ou entrevista coletiva, guiada por um **moderador** experiente.
- Um grupo de foco permite obter, em pouco tempo, **múltiplos pontos de vista** de um grupo de pessoas.
- O moderador assegura que pessoas mais quietas ou tímidas participem e evita que as extrovertidas e agressivas dominem a discussão.
- Além de perguntas é comum fornecer materiais concretos e protótipos do produto para que eles tenham um foco bem definido sobre o que falar.
- No caso de uso de protótipos, pode-se pedir para os participantes realizarem algumas tarefas.



Coleta de dados: Estudo de campo

- Visita do pesquisador no ambiente real dos usuários (casa, trabalho, etc), e os observa desempenhando as atividades.
- Permite entender o **comportamento natural** dos usuários.
 - Claro, existe a interferência do próprio pesquisador.
- Fornece informações que afetam o uso de um produto, como interrupções, distrações, etc. Esses elementos são mais complexos de inserir dentro de um laboratório.



Coleta de dados: Comparação

Técnica	Objetivo	Vantagens	Esforço
Entrevistas	<ul style="list-style-type: none">▪ Coletar informações detalhadas e profundas de usuários individuais	<ul style="list-style-type: none">▪ Permite coletar muitas informações de cada usuário▪ Flexível: permite aprofundamento das questões	<ul style="list-style-type: none">▪ É necessário treinar os entrevistadores▪ Leva tempo para entrevistar muitos usuários
Questionários	<ul style="list-style-type: none">▪ Coletar rapidamente dados (principalmente quantitativos) de muitos usuários	<ul style="list-style-type: none">▪ Permite coletar informações de muitos usuários▪ Pode ser rápido e fácil analisar os dados▪ Relativamente baratos	<ul style="list-style-type: none">▪ Avaliador deve ser experiente para evitar perguntas que induzam certas respostas▪ Na Web, requer pouco esforço de distribuição
Grupos de foco	<ul style="list-style-type: none">▪ Avaliar atitudes, opiniões e impressões dos usuários	<ul style="list-style-type: none">▪ Permite coletar informações de muitos usuários simultaneamente▪ Discussão dispara novas ideias	<ul style="list-style-type: none">▪ Recrutar usuários suficientes pode requerer muitos recursos
Estudos de campo	<ul style="list-style-type: none">▪ Entender usuários, seu ambiente e suas tarefas em contexto	<ul style="list-style-type: none">▪ Permite descobrir o que se faz de fato (vs o que se diz que faz)▪ Permite coletar muitos dados ricos▪ Validade ecológica	<ul style="list-style-type: none">▪ Nível de esforço mais alto para preparar as visitas, conduzir e analisar os dados