

Grupo 11

1. Definição e Caracterização dos Stakeholders Identificados

Na definição dos stakeholders, o critério utilizado foi o **envolvimento de cada grupo temático, em torno do sistema a realizar**.

O principal stakeholder identificado em primeira mão diz respeito aos **utilizadores do sistema**, que no nosso caso são os idosos, dado que o sistema é dirigido para eles, não podendo este passar sem a aprovação dos mesmos.

Outro grupo de interesse encontrado é a **equipa de desenvolvimento** – esta procura a melhor solução para o sistema, e é do seu interesse otimizar recursos e metodologias para cumprir prazos com menores custos.

No nosso caso concreto como a nossa aplicação devia cobrir vários aspectos tais como:

1. **Apoio domiciliário;**
2. **Redes sociais;**
3. **Actividades de grupo;**
4. **Ligação a trabalho voluntário;**
5. **Outras;**

Incluímos um grupo de stakeholders para cada uma das vertentes acima mencionadas.

Na vertente de **Redes Sociais** incluímos os diferentes **fornecedores de redes sociais** (Twitter, Facebook, Diaspora, etc.), empresas que querem aumentar o seu número de usuários com o intuito de puderem lucrar com a entrada de novos utilizadores.

Na vertente de **Voluntariado**, tivemos em conta que existiam duas vertentes, numa das quais o idoso é o receptor dos serviços fornecidos pelas **diversas organizações** enquanto na segunda vertente o idoso é um fornecedor de serviços, através das diversas organizações.

Na vertente de **Actividades de Grupo**, tomámos em conta os diferentes tipos de actividades nas quais os idosos poderiam ter interesse por isso incluímos numa primeira fase, por um lado as **Agências de Viagens** e por outro lado, **Cinemas, Museus, Teatros**. Numa segunda fase, após a discussão na aula, no nosso entender, as **Associações Culturais e Desportivas** juntamente com as **Juntas de Freguesia**, deveriam ser tomadas como stakeholders já que os idosos passam grande parte do seu tempo nestas mesmas instituições.

Na vertente de **Apoio Domiciliário** incluímos o apoio domiciliário prestado por diversas associações ou por próprias pessoas. Contudo numa análise posterior e seguindo opiniões dadas na discussão, concordámos que deviam estar incluídos também várias **empresas prestadoras de serviços vários**, como electricistas, canalizadores, telecomunicações devido às pessoas idosas não terem capacidade

para efectuar essas reparações querendo por isso poder contratar serviços especializados para a realização dessas mesmas reparações.

Por fim, tomámos também em conta outros stakeholders que poderiam ter interesse na nossa aplicação e cujo quais os idosos poderiam ter interesse em interagir. Os stakeholders tomados em conta foram os seguintes: **Superfícies Comerciais**, **Serviço Nacional de Saúde**. Incluímos as superfícies comerciais porque a população idosa já não possui a mesma destreza física para poder carregar as compras e como tal irá precisar de utilizar o serviço de entregas em casa que as mesmas superfícies fornecem. Incluímos também o **Serviço Nacional de Saúde** porque os idosos são mais propícios a ficar doentes logo precisam de maior assistência médica. Por outro lado, incluímos também o lado das farmácias para que possam usufruir das farmácias mais próximas, possam entrar em contacto com o seu médico de família entre outras coisas.

2. Perfis de Utilizadores

Dada a natureza da aplicação em que tínhamos que enveredar por várias vertentes resolvemos criar vários perfis, tendo em conta, a cultura, a saúde, estilo de vida entre outros tópicos. Em relação à **Cultura** temos 2 tipos de Perfis de Utilizadores: **Adepto das Novas Tecnologias/Antiquado** no qual, temos em conta se o utilizador demonstra interesse ou não em entrar em contactos com novas aplicações e aparelhos; **Culto/Inculto** se o idoso tem interesse pelo que se passa no mundo em diversos temas tais como notícias, cinema, música, teatro, etc. Na vertente da **Saúde** temos 3 Perfis de Utilizadores: **Doente/Saudável** tendo em conta se o idoso padece de alguma enfermidade por exemplo, Diabetes; **Mobilidade Reduzida**, se o doente em questão é portador de alguma deficiência motora, se utiliza cadeira de rodas ou é acamado; **Visibilidade Reduzida** se o idoso é portador de alguma deficiência visual. Em termos do **Estilo de Vida** temos 3 Perfis de Utilizadores: **Solitário/Independente**, caso o idoso viva sozinho por opção própria, por não ter familiares próximos ou devido ao abandono da própria família; **Socialmente Activo/Reservado** se o idoso em questão tem hábitos de confraternizar e conviver; **Trabalhador** caso o idoso mesmo após o término da sua vida profissional continua a tentar ser produtivo para a sociedade.

3. Grupo de Acompanhamento

Pretende-se criar um grupo de acompanhamento que nos ajude durante o desenho e posteriormente na implementação da aplicação – no entanto não nos queremos apoiar em demasia do grupo individualmente e relembrar que estes são **representativos de um universo maior**.

Assim pretende-se estabelecer como objectivo mínimo, conseguir **obter um elemento de pelo menos 5 perfis diferentes de utilizadores e pelo menos um elemento de outros três stakeholders**.

Este grupo será submetido a **entrevistas** de preferência presenciais caso contrário através de questionários bem como a possibilidade de efectuar **observações directas** em ambiente controlado.

4. Resumo da Aula

Na apresentação do laboratório, o docente criticou alguns aspectos da mesma nomeadamente a **falta de justificação** de alguns pontos.

Na parte dos stakeholders, o trabalho estaria incompleto na apresentação, ao **que foram identificados mais grupos** aos que inicialmente tínhamos apontado.

Nos perfis de utilizadores também havia alguns problemas sobretudo ao nível da **explicação de cada uma das características**.

Finalmente na definição do grupo de acompanhamento fomos lembrados que a **selecção do dito grupo** deveria ser feita não somente com utilizadores conhecidos por nós mas também por “desconhecidos” já que os nossos conhecidos poderão não dizer realmente o que está errado por essa razão.

5. Resposta às críticas

Após a discussão reflectimos sobre os pontos falados e tomámos a opção de falar sobre os stakeholders encontrados na discussão. Por um lado, **reforçámos alguns dos nossos aspectos** em relação à definição dos perfis de utilizadores. Por outro lado, **expandimos e modificámos** o nosso possível grupo de acompanhamento seguindo as directivas dadas pelo docente.