

## Entrevistando Utilizadores:

### Fluxo de Trabalho:

- O que faz primeiro? Onde começa? O que faz a seguir? Que outras coisas poderia ter feito também?

### Objectivo:

- Porque é que faz isso? O que está a tentar alcançar?

### Suporte:

- O que é que precisa para fazer isso? O que poderia tornar a tarefa mais fácil?

### Aprendizagem:

- Faça de conta que me está a ensinar o seu trabalho.
- Em aplicações novas e domínios recentes, encoraja-se a fantasia e o pensamento hipotético (“...E se...?”)
- Deve-se esperar resistência à mudança em organizações com sistemas muito antigos a serem substituídos ou redesenhados.



***“ Customers and end users often ask for things that are not in their best interests. Giving them what they truly need is delivering service at the highest level. “***

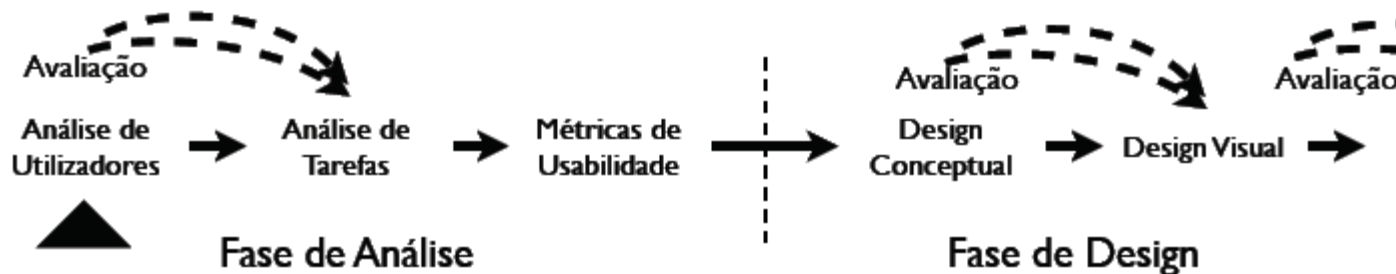
## Don't Ask, Don't Tell:

Regras ao falar com utilizadores:

- Não fazer designs nem soluções
- Não tomar decisões
- Não fazer promessas
- Nunca pedir aos utilizadores para analisarem ou resolverem os problemas
- Nunca perguntar aos utilizadores o que eles querem ou o que querem incluir no sistema *(não exercer pressão, dar liberdade)*

***Eles vão falar consigo, caso saibam ou não***

## Análise de Utilizadores:

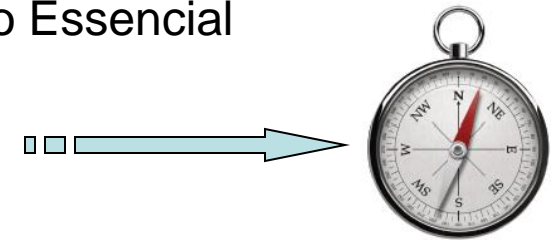


## Alternativas:

- Papéis de Utilizadores
- Focus Groups
- Visitas de campo
- Surveys

## Acerca dos Bons Modelos... :

- Dão ênfase às Oportunidades de Inovação
- Deixam os detalhes em aberto, concentram-se no Essencial
- Convidam à Projecção Criativa
- Informam e Guiam na direcção do bom Design
- O que precisam os designers?
  - Guia prático (e não soluções empacotadas)
  - Princípios concretos

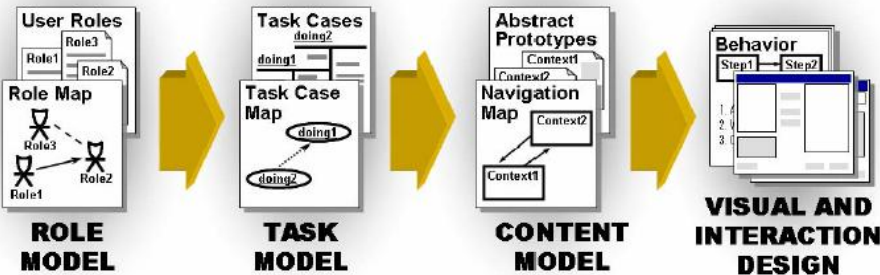


## Papéis de Utilizadores vs. Tarefas:

- Um papel de utilizador é uma **relação** desse utilizador com o sistema
- Uma tarefa é algo que é realizado durante o desempenhar de um determinado papel
- As tarefas são acerca **do que** se faz durante um papel
- Os papéis são acerca **do como, quando, quantas vezes e de que maneira** os utilizadores fazem o que fazem
- O essencial é capturar o **essencial!**

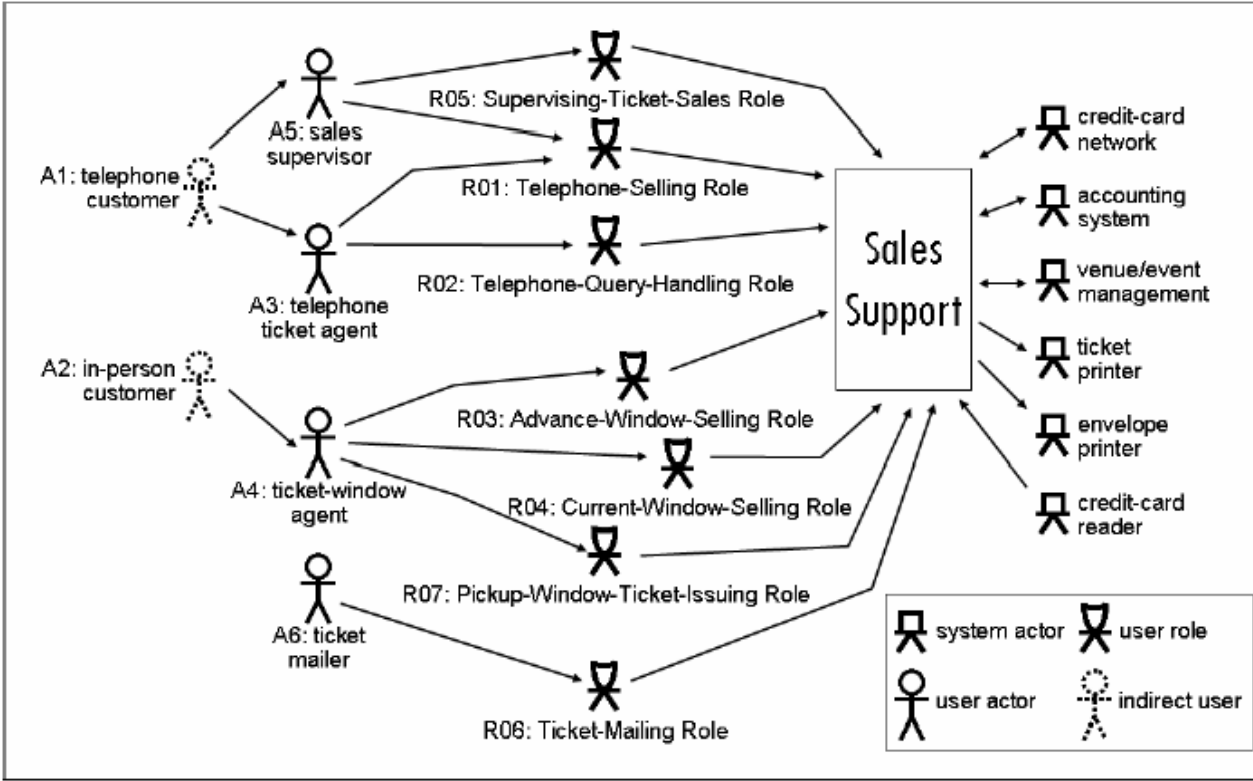


**Dependência dos modelos no desenho centrado na utilização:**



Neste Processo, o desenho e modelação dos papeis e tarefas dos utilizadores são usadas para “levantar” questões e problemas que nos ajudem a focar uma área de trabalho, para um mais rápido e mais efectivo Desenho de Interação Visual.

*Papéis: Mapas de contexto:*



Context map for the example ticketing application.

T09 - issuing ticket(s) held for pickup	
USER INTENTION	SYSTEM RESPONSIBILITY
	1. ask for customer identification
2. give customer identification	3. give confirming details of associated ticket(s)
4. confirm tickets wanted	5. issue ticket(s) and inform user
6. take tickets (to give to customer)	

Held Ticket Issuing Screen

confirmation details (1 or more)



**Dependência dos modelos no desenho centrado na utilização:**

T09 - issuing ticket(s) held for pickup	
USER INTENTION	SYSTEM RESPONSIBILITY
	1. ask for customer identification
2. give customer identification	3. give confirming details of associated ticket(s)
4. confirm tickets wanted	5. issue ticket(s) and inform user
6. take tickets (to give to customer)	

Held Ticket Issuing Screen

! user identification request

★ credit card

★ confirmation #

★ customer name

☒ confirmation details (1 or more)

☒ full name, # tickets, location, price

🔑 yes, print

⋮

! no-find notice

🔑 advanced find

! printing  
(progress, # printed, take tickets)

🔑 start over/retry



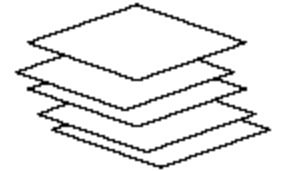
## Refinando o Modelo de Papéis:

- Preencher a descrição relevante e conhecida
- Contexto
  - ✓ função geral
  - ✓ objectivo
  - ✓ fluxo de trabalho
  - ✓ ambiente de trabalho, ...
- Características
  - ✓ frequência da interacção
  - ✓ ritmo ou intensidade da interacção
  - ✓ experiência ou expertise necessários
  - ✓ atitude ou orientação dos utilizadores nesse papel
- Critérios
  - ✓ priorizar ou distinguir objectivos de design
  - ✓ necessidades funcionais especiais, features desejadas
- Refinar o modelo à medida do necessário



## Prioritizar os Papéis de Utilizadores:

- Prioritizar através de ordenação e mistura de cartões (*index cards*)
  - **frequência** (do desempenho)
  - **importância** (em termos de sucesso comercial do sistema)
- Estabelecer o âmbito e a fronteira do sistema para a versão final
  - Para uma implementação inicial, considera-se os papéis classificados com alta importância e frequência
  - Papéis com baixa importância e/ou frequência podem ser descartados
- Seleccionar os mais bem classificados (1 a 5) como sendo os papéis de utilizador **focais**
  - Os papéis focais tornam-se o ponto de início para a modelação de tarefas

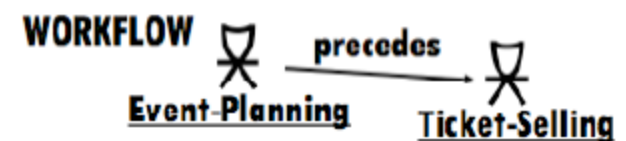
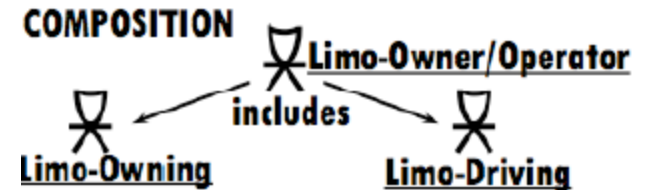
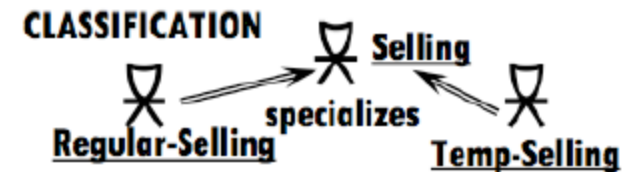


## Matriz de suporte aos papéis:

	Papel 1	Papel 2	Papel 3	Papel 4
feature 1		+2		+2
feature 2	+2		+1	
feature 3	+1			
conteúdo 1	+1	+1		+1
<del>conteúdo 2</del>			-1	
fantasia 1			+1	
<del>fantasia 2</del>		-1		+1

## Relações entre papéis:

- Classificação: specializes
  - Alguns papéis são especializações de outros papéis mais genéricos
- Composição: includes
  - Alguns papéis combinam características de uns e outros
- Fluxo de Trabalho: precedes
  - Alguns papéis são desempenhados sequencialmente





**Focus Groups:**

- Método poderoso para testar novas ideias ou avaliar serviços
- São entrevistas conduzidas a 6-10 utilizadores em simultâneo

“ A group of individuals selected and assembled by researchers to discuss and comment on, from personal experience, the topic that is the subject of the research. ”  
**Powell et al., 1996**

- Adequado a obter informação sobre múltiplos pontos de vista e perspectivas acerca do mesmo tópico
- Compreender a perspectiva dos utilizadores acerca do uso diário de um sistema

## Visitas de Campo (Field visits):

- Nas visitas de campo, os designers de IU observam os utilizadores a realizar as suas tarefas no próprio local de trabalho, usando o sistema a ser substituído ou manualmente.
- Além disso entrevistam os utilizadores a fim de capturar e compreender as suas motivações, a estratégia e o racional por trás das suas acções
  - O método *Context Inquiry* (Beyer e Holtzblatt, *Customer-centered Design*) ganhou muita popularidade;
  - É um questionário específico, que oferece uma forma estruturada de obter dados acerca do utilizador para posterior análise.



## Surveys (Questionários):



- **A qualidade da informação recolhida depende da qualidade das Perguntas**
- **São uma fonte de informação uni-direccional**
  - Por isso devem ser usados em conjunto com entrevistas *follow-up*
- **Dillman, *The Tailored Design Method***
  - Método e recomendações para a elaboração de surveys
  - Desenhar um questionário respondent-friendly
  - Questionários curtos para não sobrecarregar o inquirido
  - Criar perguntas claras, que os inquiridos considerem interessantes