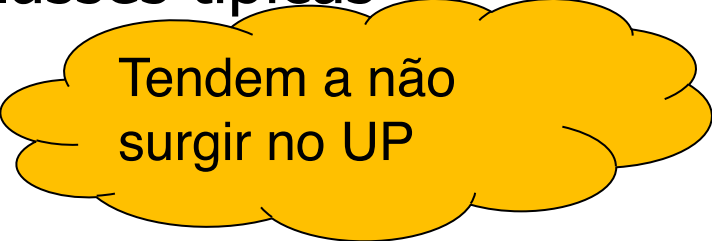


Conhecer os Utilizadores

- Quem são?
 - influencia objectivos de usabilidade e desenho.
- Provavelmente um grupo heterogéneo...
 - Não vale a pena definir o utilizador médio
 - Não vale a pena utilizar o mínimo múltiplo comum
 - **Nunca** nós próprios como modelo!
- Criar categorias facilita o trabalho
- **Possíveis dimensões de análise:**
 - Roles no negócio (Actores do UP?!), mas ainda...
 - Classes de utilizadores
 - Níveis de perícia

Classes de Utilizadores

- Sub-conjunto homogéneo de utilizadores, agrupados por:
 - Tipo de utilização do sistema
 - Características pessoais
- **Tipo de utilização** – Quatro classes típicas
 - Utilizadores directos
 - Utilizadores indirectos
 - Utilizadores remotos
 - Utilizadores de suporte
 - ou ainda,
 - obrigados a utilizar o sistema, ou podem escolher?
 - intermitentes ou continuados?



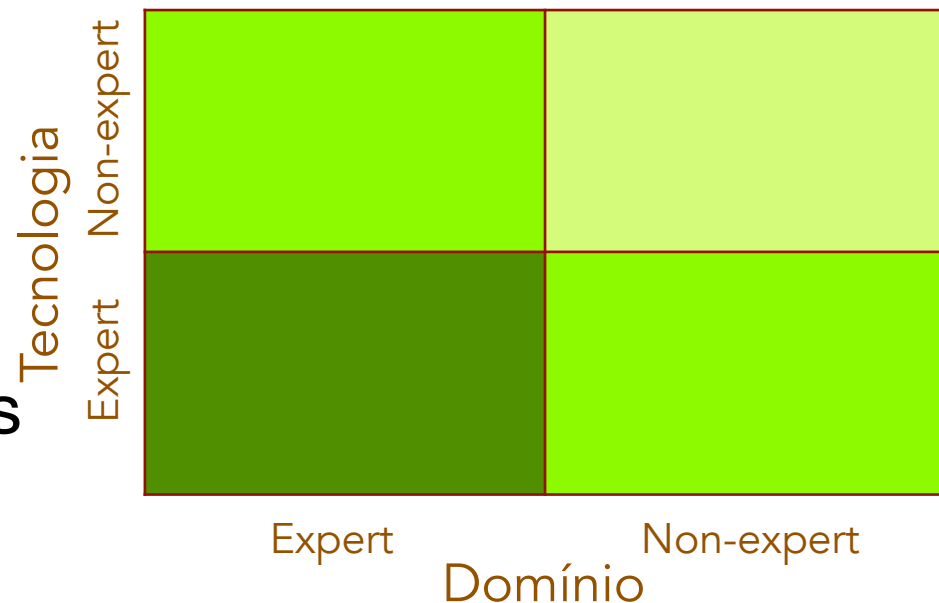
Tendem a não surgir no UP

Classes de Utilizadores (cont.)

- **Características pessoais**
 - Capacidades cognitivas, de percepção, motoras, etc.
 - Nível de formação
 - Faixa etária
 - etc.
- Influenciam tipo de interface, linguagem, etc.

Níveis de Perícia

- Influenciam o tipo de sistema, suporte e treino.
- Tipicamente
 - Inexperientes
 - Principiantes avançados
 - Executantes competentes
 - Peritos
- Mas...
- Mais que uma dimensão (tecnologia vs. domínio)
- Quão perito é um perito? (especialização)



Níveis de Perícia

- **Utilizadores Inexperientes**

- Podem recelar utilizar o sistema
 - sistemas de ajuda simples e eficazes e facilidades de *undo*
- Querem realizar tarefas, mais que aprender a usar o sistema
 - preferem ser 'guiados' — cf. Padrão wizard
- Possuem um modelo mental rudimentar (se tiverem)
 - necessitam de *feedback* frequente

- **Principiantes avançados**

- Ainda interessados principalmente em realizar tarefas concretas
- Começam a desenvolver modelo mental

Níveis de Perícia

- **Executantes competentes**

- Interessados em realizar tarefas complexas e nos conceitos do sistema
- Modelo mental consistente
 - Menor necessidade de *feedback* e suporte
- Conseguem resolver problemas simples

- **Peritos**

- Interessados em desenvolver modelo mental completo
- Modelo mental abrangente
 - Preferem utilizar 'short-cuts' e comandos abreviados
 - Preferem interfaces que possam configurar
 - Gostam de sentir que detém o controlo da interacção
- Conseguem resolver problemas complexos

Perfis do utilizador – checklist

Informação
sobre o
utilizador

Grupo etário

Formação académica

Competências

Tipo de utilizador/Experiência

Utilização
do sistema

Opcional ou obrigatória

Informação
sobre
trabalho

Classe de utilizador

Descrição do trabalho

Tarefas principais

Responsabilidades

Personas

- Utilizadores imaginários
- Caracterizam grupos específicos de utilizadores
- Primeiro passo na definição de cenários
- Facilitam visão comum
- Evitar estereótipos!

- Alan Cooper (1999) The Inmates are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity



Who

- age
- gender
- Education

Context

- when
- where
- type of computer

What

- purpose
- expectations

Motivation

- urgency
- desires

Robustness

- timid -- aggressive
- cautious -- bold

Name and possible nickname.

Susan Norman

- **Contexto** – desenvolvimento de um web site para uma óptica
- **Persona**

Susan is a college educated 38 year old female, married for 7 years to a busy husband whose work as a Director of Environmental Resources for an assisted care living facility leaves less time for family. Susan works outside the home too, plus runs the household, and so is used to doing several things at once. Susan wears contact lenses and is seeking discount coupons to help offset their cost. She's also trying to stay on top of her children's vision care needs, wanting to know what she should look out for. Her husband mentioned a relative interested in laser surgery and she'd like to learn more about it.

Susan's behavior style is to do her own research and gather as many facts as possible before making any decisions. She likes to use the Internet for this and relies on search engines to help her find information. Unfortunately since she's at home with the kids managing things while her husband is still tied up at the office, she's interrupted often while she does her research and has to stop and start reading pages, or outright quickly bookmark pages or print them to read later.

Susan Norman

permitir
diferentes critérios de ordenação, incluindo por preço

fornecer
informação essencial rapidamente (e.g.
listas de produtos com informação essencial vs.
páginas com descrições detalhadas)

Susan is a college educated 38 year old female, married for 7 years to a busy husband whose work as a Director of Environmental Resources for an assisted care living facility leaves less time for family. Susan works outside the home too, plus runs the household, and so is used to doing several things at once. Susan wears contact lenses and is seeking discount coupons to help offset their cost. She's also trying to stay on top of her children's vision care needs, wanting to know what she should look out for. Her husband mentioned a relative interested in laser surgery and she'd like to learn more about it.

Desenvolvimento
de aplicação Web (vs.
aplicação nativa)

Susan's behavior style is to do her own research and gather as many facts as possible before making any decisions. She likes to use the Internet for this and relies on search engines to help her find information. Unfortunately since she's at home with the kids managing things while her husband is still tied up at the office, she's interrupted often while she does her research and has to stop and start reading pages, or outright quickly bookmark pages or print them to read later.

deve
fornecer informação médica para além
de informação sobre os produtos

Implementação
deve permitir registar as páginas da aplicação nos
motores de busca e nas 'bookmarks' dos 'browsers'

Impacto na concepção

- Desenvolvimento de aplicação Web (vs. aplicação nativa)
 - Relevância para Susan: Gosta de fazer pesquisas via motores de busca
- Aplicação deve fornecer informação essencial rapidamente (e.g. listas de produtos com informação essencial vs. páginas com descrições detalhadas)
 - Relevância para a Susan: Pouco tempo livre
- Aplicação deve fornecer informação médica para além de informação sobre os produtos
 - Relevância para a Susan: Interessada em obter informação sobre a saúde dos filhos e do marido
- Implementação deve permitir registar as páginas da aplicação nos motores de busca e nas 'bookmarks' dos 'browsers'
 - Relevância para Susan: Gosta de fazer pesquisas via motores de busca; como é interrompida recorre a 'bookmarks'
- Aplicação deve permitir diferentes critérios de ordenação, incluindo por preço
 - Relevância para Susan: Está preocupada com os custos