

Personas e Cenários

Introdução

- Algumas experiências bem sucedidas, como Facebook, criaram o mito que para se ter sucesso basta ter inspiração.
- *Softwares* construídos somente com base na inspiração tendem fracassar miseravelmente.
- A inspiração, nestes casos, não atende às reais necessidades do usuário.
- E mesmo em casos onde *softwares* feitos "apenas" com inspiração são bem sucedidos, é necessário entender como ele é utilizado e quais suas lacunas.

Introdução

Em termos materiais, há três fatores comuns que impulsionam a criação de produtos de *software*:

- necessidades de negócio e de consumo não atendidas pelos produtos atuais;
- insatisfação com os produtos de *software* atuais;
- mudanças na tecnologia.

Introdução

- Diferentemente dos projetos de software, os produtos de *software* não são resultado dos requisitos de um cliente específico, mas é interessante conhecer seus usuários e clientes potenciais.
- Há diversas técnicas formais para estudo desses usuários, algumas caras e até mesmo ineficazes.
- Outra abordagem é utilizar maneiras mais informais, porém que podem trazer grande valor às etapas iniciais de desenvolvimento do produto de *software*.
- O objetivo é, a partir do conhecimento sobre estes usuários, elaborar funcionalidades e restrições.

Funcionalidades e restrições

- Funcionalidades são o que o usuário pode fazer no *software*.
- Na literatura as funcionalidades também recebem o nome de requisitos funcionais.
- O usuário postar uma foto é um exemplo de funcionalidade.

Funcionalidades e restrições

- Restrições são limitações impostas sobre o *software*.
- Na literatura também são conhecidas como requisitos não-funcionais.
- O *software* ter de rodar nos sistemas operacionais Linux, Windows e MacOS é um exemplo de restrição.

Personas

- Como dito anteriormente, o primeiro ponto é saber quem vai usar o produto de *software*.
- Muitas vezes conhece-se alguma pessoa que possui o perfil de usuário, porém nem todos da equipe de desenvolvimento podem ter essa mesma noção.
- Por isso, é interessante a criação de personas.

Personas

"Persona é uma representação dos usuários mais comuns, baseada em uma parcela de tarefas críticas." (Tomlin, 2018; tradução nossa)

Personas

- Personas são "usuários imaginários", como personagens de um livro de ficção inspirados em pessoas reais.
- A persona é utilizada para mapear as necessidades e como as pessoas utilizam a aplicação no seu dia-a-dia.
- Por exemplo, se você está desenvolvendo um *software* para escritórios de advocacia, um advogado, um recepcionista, um assistente legal são bons exemplos de personas a serem criados.

Personas

Há quatro razões principais para o uso de personas:

- adicionar contexto aos dados de UX comportamental;
- permitir o projeto centrado no usuário;
- ajudar no recrutamento para teste de usabilidade;
- diminuir o *scope creep*.

Personas

- Com o uso de personas, pode-se analisar os dados de UX comportamental para definir não apenas como cada persona utiliza a aplicação, mas qual a relevância desta persona no uso da aplicação.

Personas

- Tenha-se um caso onde dois projetos de *interface* completamente diferentes estão em disputa.
- A partir disto, pode-se escolher o projeto de *interface* baseado em resultados mais sólidos.
- O uso de personas contextualiza e agrupa usuários, facilitando aos tomadores de decisão verem o que fazer.

Personas

- As personas também servem para delinear o escopo do projeto.
- Elas servem para lembrar a todos os envolvidos quais são os pontos mais importantes.
- Não apenas reduz o chamado *scope creep*¹, mas permite traçar o caminho para a construção de um produto viável mínimo (MVP).

¹quando o escopo cresce demasiadamente com o desenvolvimento do projeto

Tomlin coloca alguns pontos importantes a serem levados em conta para criação de personas:

- são baseadas em pesquisas de campo;
- identificam padrões comuns de comportamento;
- focam no agora e não no futuro potencial das coisas;
- incluem foto, nome e estória breve;
- descrevem um problema ou tarefa que uma pessoa está tentando resolver;
- boas personas incluem ambientes típicos e/ou dispositivos utilizados;
- incluem a familiaridade da pessoa com o domínio do problema;
- definem duas ou três tarefas principais que a persona precisa realizar.

Personas

Tomlin coloca como atributos comuns de uma persona²:

- foto;
- tarefas críticas;
- cenário e *background*;
- dispositivos;
- *expertise* do domínio;
- ambiente;

²Par

Personas

” José, 40 anos, é professor de um Curso Técnico em Informática no interior do Brasil. Fez sua graduação em Engenharia da Computação no Rio de Janeiro.

Alguns de seus estudantes são surdos, porém, como José não é fluente na língua de sinais e nem possui formação necessária, encontra grandes dificuldades em criar maneiras para que seus estudantes surdos possam estudar em casa.

beginalign* Ele precisa de um ambiente que seja possível colocar aulas com tradução para língua de sinais, além de outras atividades adaptadas.”

Tarefas críticas: 1. Publicar vídeos com conteúdos adaptados ao público surdo. 2. Publicar atividades adaptadas ao público surdo.

Personas

- Para criação de personas, Tomlin dá bastante ênfase à aquisição de informações.
- Ele sistematiza a investigação contextual de conduta.

Investigação contextual de conduta

"Investigação contextual de conduta é um método de pesquisa etnográfica para projeto centrado no usuário em que o pesquisador encontra os usuário no local e observa como eles interagem com sistemas no seu próprio ambiente." (Tomlin, 2018; tradução nossa)

Investigação contextual de conduta

São etapas da investigação contextual de conduta:

- 1 preparação;
- 2 encontrar as pessoas a serem observadas;
- 3 sessão de observação;
- 4 consolidação e análise dos dados coletados.

Investigação contextual de conduta - preparação

A preparação envolve decidir:

- quem será observado;
- onde será observado;
- o que será observado;
- quais perguntas serão feitas.

Investigação contextual de conduta - encontrar pessoas

- Para encontrar pessoas a serem observadas, em alguns casos, basta ir às ruas.
- Em outros casos, como juizes, empresários, médicos e outros profissionais que não estão comumente em público, mas em ambientes fechados, é necessário um esforço adicional.
- Pode-se utilizar contatos próprios e/ou recrutadores.

Investigação contextual de conduta - encontrar pessoas

Para convencer as pessoas a participar do estudo, deve-se evitar palavras como:

- pesquisa;
- observação;
- teste;
- estudo;

No lugar, deve-se dizer que busca-se "conhecer um pouco mais" o que a pessoa faz.

Investigação contextual de conduta - encontrar pessoas

- Deve-se ter muito cuidado com a privacidade e a anonimidade do estudo.
- As pessoas que confiam que o que for dito ou observado durante o estudo não será compartilhado tendem a expor mais suas ideias.

Investigação contextual de conduta - sessão de observação

Tomlin sugere que a equipe de pesquisa siga alguns pontos:

- ser sempre cordial com os observados;
- calma ao ouvir/observar;
- prestar atenção até mesmo em expressões não verbais;
- perguntar o porquê das respostas ou ações;
- anotar ao máximo.

Investigação contextual de conduta - consolidação dos dados

- a consolidação dos dados deve ser feita de maneira imediata para que não se percam detalhes.
- quanto mais distante a consolidação e análise de dados é feita, mais chances da equipe de pesquisa esquecer pontos que podem ser muito importantes.

Cenários

- Sommerville recomenda o uso de cenários para descobrir as funcionalidades.
- O cenário é a narrativa que descreve uma dada situação em que um usuário (uma persona) está interagindo com o *software*.
- Deve descrever o problema do usuário e como ele fará para resolvê-lo.
- Não é necessário descrever o sistema nos mínimos detalhes.

Cenários

Um cenário deve conter:

- uma breve afirmação sobre seu objetivo geral;
- referências à persona envolvida e suas motivações;
- informação sobre o que está envolvido na atividade;
- se apropriado, explicação dos problemas que não poderão ser resolvidos com o sistema e de como estes problemas poderão ser resolvidos.

Cenários

"José está ensinando o básico de *hardware* para a turma e nela está um estudante surdo. José leva a turma para o laboratório de manutenção e demonstra as peças, uma a uma, com ajuda do intérprete de língua de sinais. Entretanto, o estudante surdo tem dificuldade em assimilar os novos sinais para as peças. Por isso, José precisa que o estudante tenha material para estudar em casa e fixar os novos termos. Então, José, com auxílio do intérprete, cria um vídeo mostrando as peças do computador e seus nomes em português e em LIBRAS. José autentica-se no Portal Mão Amiga e vai à tela de criar aula. Preenche os dados da aula e sobe o vídeo, além de outros materiais didáticos de apoio."

Cenários

- A escrita de um cenário deve começar a partir de uma ou mais personas criadas.
- Os cenários surgem a partir da imaginação sobre o que esta persona pode realizar com o *software*.
- A escrita de cenários não possui uma fórmula exata e vai depender do produto de software e seus objetivos.
- Alguns cenários falarão mais de mecanismos e outros menos. Porém, o objetivo é que sejam claros o bastante para que até uma pessoa leiga entenda.
- Não são necessários cenários para todos os possíveis usos do software. Eles devem servir como auxílio e não como um ponto de lentidão.

Referências

- Tomlin, W. Craig. UX Optimization: Combining Behavioral UX and Usability Testing Data to Optimize Websites. 1ed. 2018. APress.
- Sommerville, Ian. Engineering Software Products: An Introduction to Modern Software Engineering. 1ed. 2021. Pearson Education.