1a. Análise do Perfil do Usuário

Podemos destacar os seguintes fatores de análise de usuários:

. **Papel** (ou função) que o usuário realiza enquanto interage com a tarefa que está sendo

informatizada.

· **familiaridade com computadores**: iniciante ® intermediário ® experiente no uso de computador

· **nível de conhecimento do domínio da aplicação**: novato ® intermediário ® especialista no domínio da aplicação

· **frequência de uso da aplicação**: ocasional ou frequente

· **contexto sócio-cultural**: dialeto, palavras com significado diferente em regiões diferentes (mexerica, mimosa, tangerina), idioma.

**Procedimento para condução da análise de usuários**

A análise de usuários pode ser dividida em cinco etapas:

**1. Identificar fatores de análise críticos centrais para a aplicação**. Em relação aos fatores acima colocar pesos para cada item levando em conta o papel do usuário que realizará a tarefa a ser informatizada.

2. **Explorar outros fatores críticos adicionais para a aplicação**. Avaliar existência de fator crítico adicional para a tarefa a ser informatizada (plataforma de desenvolvimento, comunicação dos dados, segurança, acessibilidade, entre outros). Também colocar pesos para os novos fatores encontrados.

3. **Estimar a distribuição de usuários para cada fator**. Dentro de cada fator estimar o % de usuários dentro de cada faixa citada (novato, experiente) sempre fechando 100% em cada fator analisado.

4. **Identificar grupos majoritários de usuários**. Para determinar o grupo majoritário multiplicar o peso do fator pelo % em cada item. Daí identificar o maior grupo.

5. **Analisar a implicação coletiva da distribuição de usuários**. Cada fator crítico determina um detalhe a ser levado em consideração na construção da interface, o grupo majoritário encontrado irá determinar detalhes referentes a *help, hint*, assistente, tutorial, entre outros.

Exemplo: Realizando a análise do perfil do usuário que utiliza o terminal de consulta a saldo bancário. As cores abaixo indicam cada uma das etapas citadas acima que ocorrem na sequência que aparece acima.

Fatores críticos e seus pesos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pesos | Fatores críticos e % | Grupo Majoritário |
| 1 (mesma interface) | Papel ou função:  CLIENTE  FUNCIONÁRIO |  |
| 3 (conhecer o que busca) | Familiaridade com computadores:  Iniciante  Intermediários  Experientes |  |
| 3 mesmo nível de familiaridade | Conhecimento do domínio da aplicação (consulta a saldo bancário no terminal):  Novato  Intermediários  Especialistas |  |
| 2(relevante mais nem tanto) | Frequência de uso da aplicação:  Ocasional  Frequente |  |
|  | Contexto sociocultural idioma |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Análise:

1. Maioria dos usuários novatos no domínio da aplicação – a sequência de passos deve ser explicada (é em forma de assistente, uma tarefa por vez), descrição da tarefa (quando ocorre um erro aparece uma tela informando o que deve ser feito ou um exemplo, quando não ocorre o erro o usuário especialista não perde tempo). Melhor descrição dos termos do domínio como: saldo, cheque especial, empréstimo e o real saldo do cliente.
2. Uso ocasional para maioria dos usuários: o usuário não aprende com a aplicação com o uso ocasional, assim sempre têm necessidade dos auxílios.
3. A maioria dos usuários são brasileiros, logo não necessita de outro idioma. Mas os bancos de bandeira multinacional já estão exigindo esta acessibilidade.
4. Segurança é o item máximo, todos os recursos e problemas de interface se justificam em função dela. Interação em 3 tipos de formato (touch, no teclado e nos botões laterais da tela).
5. Acessibilidade – não se mostra necessária, porém existe uma lei que exige que a interface seja acessível para todos os níveis de necessidade especial – inclusão.