



# Concepção Centrada no Utilizador

## **Grupo 10**

- Pedro Silva, 76066
- Miguel Cruz, 76102
- Inês Santos, 76334
- Daniel Trindade, 76349

## Laboratório 5

Cenários e Requisitos iniciais



# Personas



Vamos começar por apresentar as Personas.  
As quais nos baseamos em toda a pesquisa feita até ao momento. As características destas personas foram pensadas e retiradas da análise que fizemos das sondas e das dificuldades que fomos identificando durante as entrevistas, questionários e workshop.

## Especificação de personas



# Persona 1

Sr. Antunes

Começamos pelo Senhor Antunes

(ler as características da persona e a descrição)

Concluir as dificuldades e pontos importantes que abordámos nesta persona:

problemas de visão

experiencia forçada do computador

tem receios em relação as tecnologias

- **Papel:** Idoso tecnofóbico
- **Objectivo:** Aprender a jogar cartas
- **Atitude:** Não adepto das tecnologias, mas gosta de aprender e é curioso
- **Actividades:** Jogar cartas e pescar
- **Contextual:**

O Sr. Antunes é um idoso que não é muito adepto das tecnologias. Um dos grandes problemas que tem é não conseguir ver as letras pequenas nos ecrãs. Passa a maior parte do tempo a pescar e a jogar cartas com os amigos, mas perde quase sempre. Há pouco tempo, deixou caducar a sua carta de condução e viu-se obrigado a ir refazer o exame de código da estrada, que é feito em computador. Sentiu-se um pouco inibido pois apenas tinha experiência a fazer chamadas pelo seu telemóvel antigo (de teclas). Sempre foi uma pessoa curiosa e com vontade de aprender, o que facilitou a aprendizagem da interação com o computador, para poder fazer o exame de código.



# Persona 2

D<sup>a</sup> Mariana

Continuamos com a D<sup>a</sup>Mariana

(ler as características da persona e a descrição)

Concluir as dificuldades e pontos importantes que abordámos nesta persona:

Consegue comunicar nas redes sociais

Dificuldades fora das plataformas a que esta habituada

1

- **Papel:** Idoso empenhado (com alguma experiência)
- **Objectivo:** Aprender a fazer videochamadas
- **Atitude:** Disposta a aprender mais sobre as novas tecnologias
- **Actividades:** Passar tempo, em convívio, com as amigas
- **Contextual:**

A D<sup>a</sup> Mariana é uma idosa que costuma usar o Facebook para comunicar com os netos que estão no estrangeiro. Gosta muito de estar com as amigas no café e mostrar as fotos que os netos publicam no Facebook. Apesar de comunicar para os netos todos os dias, pelo chat do Facebook, já não os vê há muito tempo, a não ser pelas fotos publicadas, e gostava muito de poder realizar videochamadas. No entanto, não sabe trabalhar muito bem com a aplicação de videochamadas do seu tablet.



# Persona 3

Sr. João

Continuamos com o Sr João

(ler as características da persona e a descrição)

Concluir as dificuldades e pontos importantes que abordámos nesta persona:

Pessoa dada às tecnologias

Moderno

- **Papel:** Idoso experiente no uso das tecnologias
- **Objectivo:** Aprender alemão
- **Atitude:** Muito empenhado e adepto das tecnologias
- **Actividades:** Gerir o seu negócio de lãs
- **Contextual:**

O Sr. João é um idoso que é muito adepto das tecnologias e empreendedor. Tem um negócio de lãs em França. À pouco tempo, surgiu-lhe uma proposta de parceria de uma empresa alemã. Embora saiba falar francês e inglês fluentemente, o Sr. João gostaria de poder comunicar com a outra empresa através da língua deles. No entanto, não tem tempo para ir a cursos intensivos por estar sempre a viajar. Surge-lhe a ideia de fazer um curso online de alemão, uma vez que tem muita destreza a manipular dispositivos electrónicos.



# Persona 4

## Professora Teresa

Por fim a Professora Teresa

(ler as características da persona e a descrição)

Concluir as dificuldades e pontos importantes que abordámos nesta persona:

Tem conhecimentos informáticos

Vontade de ajudar os avós

- **Papel:** Professora
- **Objectivo:** Ensinar os idosos a comunicar pela Internet
- **Atitude:** Empenhada em querer ensinar conhecimentos variados da informática
- **Actividades:** Ensinar informática no secundário
- **Contextual:**

A menina Teresa é uma professora de informática de secundário. Tem uns avós modernos, que gostam muito das redes sociais, e que gostavam de aprender mais sobre outros tipos de comunicação pela Internet. No entanto, a Teresa vive bastante longe e não tem disponibilidade para se deslocar até eles e ensiná-los. Como sabe que os amigos dos avós também gostariam de aprender mais sobre comunicação pela Internet, teve a ideia de fazer esse ensino numa plataforma online para chegar aos avós e seus amigos, uma vez que tem experiência em leccionar e com as novas tecnologias.



# Cenários



Nos cenários utilizámos as personas que descrevemos anteriormente  
Nestes vamos abordar várias dificuldades e problemas, mas também soluções encontradas pelas nossas personas para ultrapassarem dificuldades

## Elaboração de cenários



# Cenário 1

Ler  
Neste cenário a persona participante é o Sr Antunes

3

## Personas Participantes: **Sr. Antunes**

A filha do Sr. Antunes pensou que seria interessante o pai aprender técnicas para jogar cartas, com a esperança de que começasse a ganhar aos amigos e fica-se mais satisfeito, pensou em aulas pela internet, pois sabia que o pai já devia ter-se ambientado a navegar pelo computador, depois do exame de código que fez. Inscreveu-o numa plataforma de aprendizagem online, no curso de jogos de cartas. Inicialmente, o Sr. Antunes sentiu-se confuso, assustado e sem vontade de usar a plataforma, por esta pedir sempre para se identificar através do login. Decidiu falar sobre essa dificuldade com a filha, que lhe ligou o login automático. Depois disto, o Sr. Antunes começou a ficar mais interessado pela plataforma, mas continuava a ter dificuldades a ler as letras pequenas do resumo que o professor deixava na página, pois queria consultá-lo para rever as técnicas que foram ensinadas na aula. Novamente, a sua filha ajudou-o, apontando uma função que permite regular o tamanho das letras, junto da área dos resumos. Desta forma, o Sr. Antunes passou a conseguir ver os resumos disponíveis na página e utilizar a plataforma normalmente. Ainda assim o Sr. Antunes liga muitas vezes à sua filha para tirar dúvidas em relação à manipulação da interface da plataforma, com “medo de errar” ou “estragar o computador”.





# Cenário 2

Ler  
Neste cenário temos 2 participantes, pois têm interesses em comum e objectivos que se complementam, a D<sup>a</sup> Mariana e a Prof. Teresa

## Personas Participantes: D<sup>a</sup> Mariana e Prof. Teresa

A D<sup>a</sup> Mariana encontra uma plataforma de aprendizagem online e verifica que um dos cursos populares é sobre o uso do videochamadas. Verifica também que na página do curso existe uma janela de chat, onde pode falar com o instrutor. Como está habituada a usar o chat do Facebook, adapta-se facilmente e decide falar com o instrutor para o conhecer melhor e saber ao certo se o curso seria útil para as suas necessidade (de falar com os netos, que se encontram no estrangeiro). Esse instrutor é a professora Teresa, que responde quase de imediato, e deixa a D<sup>a</sup> Mariana mais à vontade quando lhe explica que o seu curso também aborda aplicações de videochamadas para tablets. Explicou também que todas as semanas iria publicar dois vídeos referentes às aulas semanais, o que a D<sup>a</sup> Mariana gostou, pois está habituada à interface dos vídeos, que vê no Facebook.

A D<sup>a</sup> Mariana ficou bastante satisfeita e inscreveu-se logo no curso, que era gratuito, pois a professora Teresa pretende ajudar os idosos sem fins lucrativos, o que deixou a D<sup>a</sup> Mariana ainda mais contente. Todas as semanas a D<sup>a</sup> Mariana acede ao curso e vê os vídeos das aulas, acede ainda ao resumo das aulas, onde a Teresa coloca dicas para o melhor uso destas aplicações e para poder rever a matéria que já foi leccionada.



# Cenário 3

Ler  
Neste cenário a persona participante é o Sr Joao

## Personas Participantes: Sr. João

O Sr. João faz uma pesquisa e rapidamente encontra uma plataforma de aprendizagem, que explora, e verifica que oferece um curso de alemão. Embora tenha alguma experiência a fazer compras online, utiliza a janela de chat do ecrã inicial para averiguar a legitimidade da plataforma, quanto à informação de pagamento que deve inserir. Depois de satisfeito, vai ainda explorar outro problema: visto ter pouca disponibilidade para um curso intensivo, não lhe interessa aprender apenas algumas palavras numa sessão e depois não poder revê-las caso só volte na semana seguinte. Desta forma consulta a página principal do curso e verifica que o professor tem uma área onde coloca resumos. Satisfeito com o que vê verifica ainda que a página apresenta um vídeo introdutório com a explicação de como irá decorrer o curso e o material que o professor irá disponibilizar. Inteiramente convencido, efectua o pagamento do curso. A plataforma, antes do pagamento pede para o Sr. João que se registe, e tal como está habituado, procede ao preenchimento do formulário de inscrição. Depois de preenchido o registo aparece a plataforma de pagamento, escolhe a opção de cartão de crédito, insere os dados e efectua o pagamento. Depois deste passos o Sr. João volta para a página do curso em que se inscreveu e vê que todos os conteúdos do curso estão já disponíveis. É então que inicia o seu curso, começando por visualizar o vídeo da lição nº1, presente na lista de vídeos das aulas.



# Requisitos

Vamos agora expor alguns dos requisitos que formulámos. Não apresentamos todos, apenas alguns dos mais relevantes dentro de cada tipo (razão tempo).

Estes Requisitos foram baseados na informação que retirámos das sondas, entrevistas, questionários e workshops



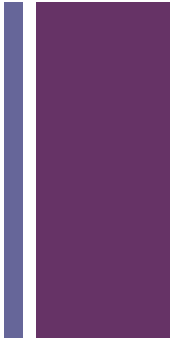
## Descrição formal de alguns requisitos



# Requisitos

Ler e breve justificação

1/3



## ■ Funcionais

- Possuir um chat que permita aos utilizadores interagirem com o professor(es).
- A página do curso deve conter uma área de resumos onde o docente poderá colocar resumos referentes aos conteúdos que está a leccionar.
- Os conteúdos dos cursos (como resumos e os vídeos das aulas) devem estar disponíveis apenas para utilizadores que estejam inscritos nesse curso.

## ■ Utilizador

- Devem possuir um dispositivo electrónico que lhes permita aceder à plataforma (computador fixo ou portátil, tablet ou smartphone).
- O sistema deve ser direccionado para pessoas idosas (ver outros requisitos específicos mais abaixo).



# Requisitos

2/3

Ler

## ■ Dados

- Uma conta de um utilizador deve possuir informações sobre o nome de utilizador (único) e a password, e deve possuir um modo de contacto em caso de perda de password (telemóvel ou e-mail), e opcionalmente um nome, apelido e data de nascimento.
- Os cursos devem estar organizados por categoria, para mais fácil acesso, como se ilustrássemos um directório: Categoria, Sub-Categoria, aula1. Exemplo: Tecnologia, Skype, aula 5.

## ■ Ambiente

- Método de visualização do website/plataforma deve ser idêntico para diferentes dispositivos electrónicos (computadores, Tablets, Smartphones).



# Requisitos

3/3

Ler

## ■ Usabilidade

- O aspecto do texto em si deve facilitar a leitura, com tipos de letra simples e sem serifas, e com tamanho de letra que se adapte às várias capacidades visuais dos utilizadores.  

por exemplo com uma barra que permita ajustar o tamanho da letra.
- O vocabulário utilizado deve ser adequado aos utilizadores principais, com recorrência a expressões familiares e evitando estrangeirismos e palavras mais técnicas.
- O texto que acompanha elementos gráficos, por exemplo dentro botões ou as descrições de passos, deve ter a sua informação bem explicitada, sem ambiguidades (em vez de "Terminar", usar "Concluir o registo na plataforma").