**Personas**

**Sr Antunes**

Role: Idoso tecnofóbico

Goals: Aprender a jogar cartas

Attitudes: Não adepto das tecnologias, gosta de aprender e é curioso

Activities: Jogar cartas e pescar

Contextual:

O Sr Antunes é um idoso não muito adepto das tecnologias, até porque não consegue ver as letras pequenas. 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 condução, que é feito em computador. Sentiu-se um pouco inibido pois apenas tinha experiência a fazer chamadas pelo seu telemóvel de 2002. Sempre foi uma pessoa curiosa e com vontade de aprender.

**Dª Mariana**

Role: Idoso normal

Goals: Aprender a fazer videochamadas

Attitudes: Disposta a aprender mais sobre novas tecnologias

Activities: Passar tempo com as amigas

Contextual:

A Dª 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 escrever para os netos todos os dias, já não os vê há muito tempo a não ser pelas fotos e gostava de poder realizar videochamadas. No entanto, não sabe trabalhar muito bem com a aplicação de videochamadas do seu tablet.

**Sr João**

Role: Idoso tecnofóbico

Goals: Aprender alemão

Attitudes: Adepto das tecnologias, empenhado

Activities: Gerir o seu negócio

Contextual:

O Sr João é um idoso bastante adepto das tecnologias e empreendedor. Tem um negócio de lã em França. Mas surgiu-lhe uma proposta de parceria de uma empresa alemã. Embora saiba falar francês e inglês muito bem, o Sr João gostaria de poder comunicar com a outra empresa pela 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.

**Teresa**

Role: Teacher

Goals: Ensinar os idosos a comunicar pela Internet

Attitudes: Conhecimentos variados de informática

Activities: Ensinar informática no secundário

Contextual:

A menina Teresa é uma professora de informática de secundário e tem uns avós que gostam muito das redes sociais. Os seus avós 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.

**Cenários**

**1**

Depois do exame, a filha do Sr Antunes pensou que seria interessante o pai aprender técnicas para jogar cartas pela Internet, com esperança de que começasse a ganhar aos amigos e ficar mais satisfeito, e porque sabia que o pai já devia ter-se ambientado a navegar pelo computador. 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 ter sempre que fazer o 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. Novamente, a sua filha ajudou-o, apontando uma função que permite regular o tamanho das letras. Desta forma, o Sr Antunes passou a conseguir ver os resumos disponíveis na página e utilizar a plataforma normalmente, mas apenas no computador da sua filha, pois só lá é que está definido o login automático. O que acontece quando a filha lhe oferecer um tablet no Natal e o Sr Antunes não souber aceder à plataforma?

>> auto login

**2**

A Dª 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 a sua necessidade de falar com os netos. Esse instrutor é a menina Teresa, que responde quase imediatamente, e deixa a Dª Mariana mais à vontade quando lhe explica que o seu curso também aborda aplicações de videochamadas para tablets.

>> chat tem de ter aspecto familiar

>>

**3**

O Sr João pesquisa e 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, quando à informação de pagamento que inserir. Depois de satisfeito, vai abordar 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. Ao ver que aulas anteriores e correspondentes resumos estão disponíveis, o Sr João já se sente mais interessado neste curso da plataforma.

>> dados de pagamento armazenados de forma segura

**Requisitos**

**User**

O vocabulário utilizado deve ser adequado aos utilizadores principais, com recorrência a expressões familiares e evitando estrangeirismos, e com o texto (por exemplo, em botões) bem explícito.

**Environment**

**Data**

**Functional**

**Usability**

O aspecto do texto deve facilitar a leitura a todos os utilizadores, por exemplo sem serifas. Os idosos podem precisar de letras maiores, enquanto pessoas com melhor visão podem achar letras mais pequenas menos incomodativas.