**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 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.

**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 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.

**Sr João**

Role: Idoso experiente no uso das tecnologias

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. 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**

**1**

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 ficasse 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”.

**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 as suas necessidades (de falar com os netos, que se encontram no estrangeiro). Esse instrutor é a professora Teresa, que responde quase de imediato, e deixa a Dª 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 Dª Mariana gostou, pois está habituada à interface dos vídeos, que vê no Facebook.

A Dª 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 Dª Mariana ainda mais contente. Todas as semanas a Dª 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.

**3**

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**

**Users**

* Saberem ler e escrever (Eventualmente se quiserem usar o chat).
* Possuirem um dispositivo electrónico que lhes permita aceder à plataforma.

**Environment**

* O website/plataforma deve considerar, para cada máquina que lhe acede, o tipo de uso que lhe vai ser dado, se será um computador público ou se será privado (neste caso, não deve haver auto-login), provavelmente sob a forma de cookies guardados na máquina cliente.

**Data**

* Uma conta de um utilizador deve possuir informações sobre o nome e a password do utilizador.
* Conteúdos sobre as aulas devem ser revistos no fim do curso, ou em períodos de tempo considerados(5 em 5 meses), para casos de actualização sobre a matéria da aula.
* Os vídeos (video-chamadas) sobre as aulas, devem ser ilustrados como se ilustrássemos um directório: Categoria, Sub-Categoria, aula1. Exemplo: Tecnologia, Skype, aula 5.

**Functional**

* Possuir um chat que permita aos utilizadores interagirem com o professor(es).
* Ter uma sessão de login para que os utilizadores possa aceder aos seus dados. Essa sessão deve possuir um login automático para facilitar o seu uso.
* As transições de pagamento devem de ser feitas de maneira segura, de maneira a garantir a privacidade do utilizadores.

**Usability**

* O site deve possuir escrita que seja fácil para os utilizadores perceber e ler, isto é, possuir frases curtas e pouco condensadas, mas que se destaquem no ecrã.
* 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.
* O conteúdo sobre a aula deve ser exposto de maneira atractiva.
* O utilizador deve sentir-se seguro com a sua conta e as formas de pagamento.
* Dar a sensação de ser um site que seja fácil de se usar derivado às ajudas fornecidas no chat.
* 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").
* O aspecto das janelas de chat deve ser semelhante a outros populares, como por exemplo do facebook, para que os utilizadores possam estabelecer um paralelismo.
* A publicidade inserida deve estar identificada como tal e não deve chamar mais a atenção do que outros elementos gráficos importantes.