

Módulo 3


(CONHECER) OS UTILIZADORES

Mote...

“We must design for the way people behave, not for how we would wish them to behave.”

Don Norman, *Living with Complexity*



Click  to stop screen recording

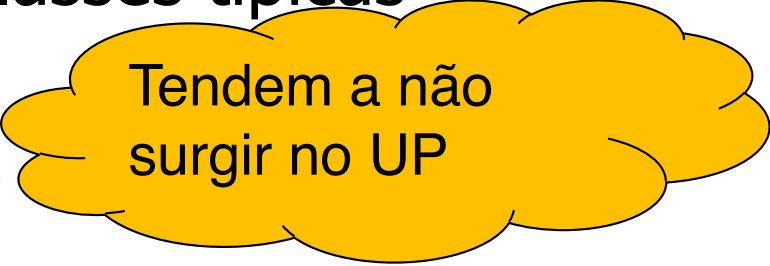


Conhecer os Utilizadores

- Quem são?
 - influencia objectivos de usabilidade e desenho.
- Provavelmente um grupo heterogéneo...
 - Não vale a pena definir o utilizador médio
 - Não vale a pena utilizar o mínimo múltiplo comum
 - **Nunca** nós próprios como modelo!
- **Possíveis dimensões de análise:**
 - Roles no negócio (Actores do UP?!), mas ainda...
 - Classes de utilizadores
 - Níveis de perícia
- Criar categorias facilita o trabalho

Classes de Utilizadores

- Sub-conjunto homogéneo de utilizadores, agrupados por:
 - Tipo de utilização do sistema
 - Características pessoais
- **Tipo de utilização** – Quatro classes típicas
 - Utilizadores directos
 - Utilizadores indirectos
 - Utilizadores remotos
 - Utilizadores de suporte
 - ou ainda,
 - obrigados a utilizar o sistema, ou podem escolher?
 - intermitentes ou continuados?



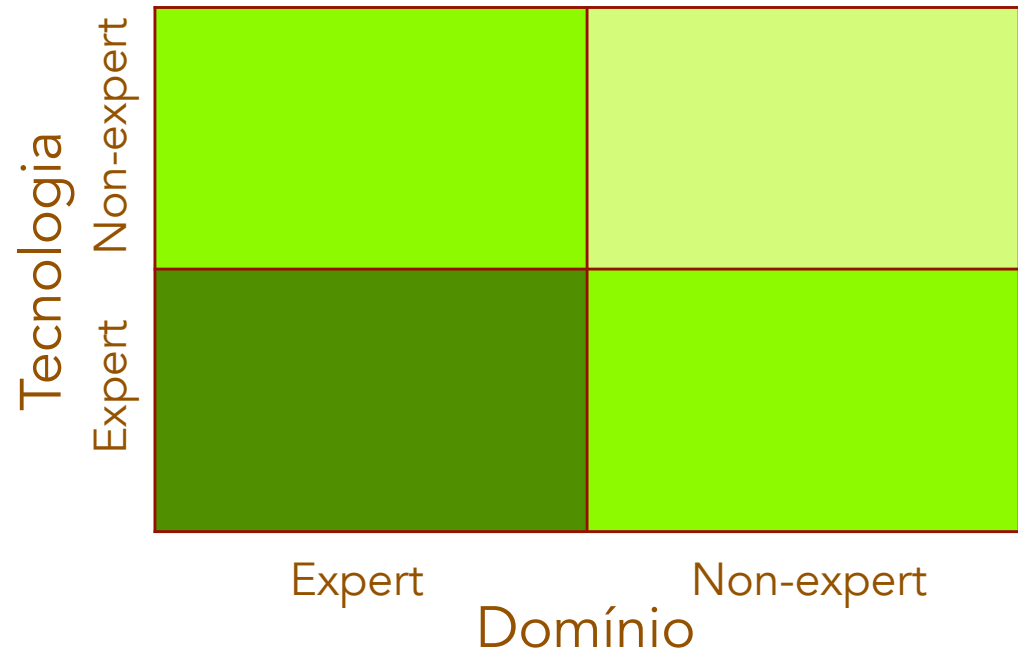
Tendem a não surgir no UP

Classes de Utilizadores (cont.)

- **Características pessoais**
 - Capacidades cognitivas, de percepção, motoras, etc.
 - Nível de formação
 - Faixa etária
 - etc.
- Influenciam tipo de interface, linguagem, etc.

Níveis de Perícia

- Influenciam o tipo de sistema, suporte e treino.
- Tipicamente
 - Inexperientes
 - Intermédios
 - Peritos
- Mas...



Utilizadores Inexperientes

- Pouca ou nenhuma experiência com a tecnologia
- Podem reacear utilizar o sistema
 - sistemas de ajuda simples e eficazes
- Necessitam de *feedback* frequente
- Preferem ser 'guiados' na interacção
 - Padrão *wizard*, noção de tarefa.
- Têm de se sentir seguros que não vão 'estragar' o sistema
 - Facilidades de *undo*.

Utilizadores Peritos

- Sentem-se mais confiantes na sua interacção com o sistema
- São capazes de procurar informação quando necessitam
 - Menor necessidade de *feedback* e suporte.
- Preferem ter a possibilidade de utilizar '*short-cuts*' e comandos abreviados.
- Preferem interfaces que possam configurar
- Gostam de sentir que detém o controlo da interacção.

Perfis do utilizador – checklist

Informação sobre o utilizador	Grupo etário
	Formação académica
	Competências
	Tipo de utilizador/Experiência
Utilização do sistema	Opcional ou obrigatória
Informação sobre trabalho	Classe de utilizador
	Descrição do trabalho
	Tarefas principais
	Responsabilidades

Métodos para recolha de Informação

1. Conversas formais e informais (com os utilizadores)
2. Observação directa
3. Questionários
4. Integração de utilizadores na equipa de desenvolvimento

Métodos para recolha de Informação

1. Conversar com os utilizadores/Entrevistas

- São peritos no domínio — bons a apontar problemas (nem sempre soluções)
- Facilita aceitação

Falha do LAS CAD

“... there was incomplete ‘ownership’ of the system by the majority of its users... the staff expected the system to fail rather than willing it to succeed.”

Falha do LAS CAD

“whatever system you have, people have to have confidence in it. We want to go back to the simple system, telephone and radio. Anybody can use it. Crews have confidence in it.”

- Ajuda a focar no essencial: os utilizadores!?
- Obriga a definir compromissos.

Estruturadas vs não estruturadas

Métodos para recolha de Informação

2. Observação / estudos etnográficos

- ‘*on location*’ vs ‘*in the lab*’
 - Microsoft um dos maiores empregadores de etnógrafos
- Nível de interferência?
 - Diários
 - Preenchidos pelos utilizadores com as suas próprias observações
 - Observação passiva (*shadowing*)
 - Detectar inconsistências entre o que os utilizadores dizem e o que fazem
 - Protocolos *Think aloud*
 - Pedir aos utilizadores que ‘pensem em voz alta’
 - Entrevistas contextuais (*contextual enquiries*)
 - Entrevistas no ambiente natural dos utilizadores



Métodos para recolha de Informação

2. Observação / estudos etnográficos

- Vantagens
 - Permitem *contacto* directo com os utilizadores no seu ambiente
- Desvantagens
 - Custos elevados
 - Análise demorada
- Efeito *Hawthorne*
 - Impacto do observador no desempenho — sujeitos tendem a melhorar o seu desempenho pelo facto de saberem que estão a ser observados.

Métodos para recolha de Informação

3. Questionários

- Boa fonte de informação subjectiva
- Menos fiáveis na recolha de informação objectiva
- Fazer um bom questionário não é trivial:
 - Deve ser testado antes de aplicado
 - Questões não devem influenciar as respostas
 - Questões não ambíguas
 - Com entrevista vs. auto-preenchimento
 - Abertos vs. fechados

Métodos para recolha de Informação

3. Questionários

- Questionário sobre as tarefas do utilizador
 1. **O que** é que faz?
 2. **Porque** é que o faz?
 3. **Como** o faz?
 4. Quais são as condições prévias (**pré-condições**) para fazê-lo?
 5. Qual o **resultado** de fazê-lo?
 6. Que **erros** podem ocorrer?
 7. Como se **corrigem**?

(Norman et al. 1986)

Métodos para recolha de Informação

4. Integração de utilizadores na equipa de desenvolvimento

- Nem sempre viável
 - Disponibilidade dos utilizadores
 - Exposição da equipa de desenvolvimento/empresa
- Utilizadores podem ficar 'viciados'
 - Adoptam visão da equipa de desenvolvimento
 - Filtram os problemas em função da sua visão da tecnologia

