

Uso de personas e cenários

Ingrid Teixeira Monteiro
QXD0221 – Interação Humano-Computador



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

Organizando a análise

- Existem diversos modelos e representações utilizados para registrar, organizar, refinar e analisar os dados coletados:
 - Perfil de usuário
 - Personas
 - Cenários de análise ou de problema
 - Modelos de tarefas



Perfil de usuário

Perfil de usuário

- É uma descrição detalhada das características dos usuários
- A partir dos dados coletados
 - Agregar os valores em grupos e faixas
 - Traçar os perfis de usuários com características semelhantes
 - Calcular a proporção de usuários que se encaixam em cada perfil
- Ajuda a entender para quem estamos construindo o produto
 - Quem são os usuários?
 - Quais são seus objetivos?
- Também auxilia no recrutamento de participantes para atividades de análise e avaliação

Perfil de usuário

- Dados do perfil de usuários
 - Sobre o próprio usuário
 - Sobre sua relação com tecnologia
 - Sobre seu conhecimento do domínio
 - Sobre as tarefas que deverá realizar
- Grupos de usuários podem ser determinados com base em suas semelhanças
 - Idade ☐ criança, jovem, adulto, idoso etc.
 - Experiência ☐ leigo/novato, especialista
 - Atitudes ☐ tecnófilos, tecnófobos
 - Tarefas primárias ☐ compra, venda

perfil	coordenador A	coordenador B
percentual	45%	40%
número (total: 20)	9	8
faixa etária	[30,40)	[40,50)
tempo como professor (anos)	[5,10)	[10,15)
frequência de uso de tecnologia	várias vezes ao dia	várias vezes ao dia
experiência com tecnologia alta: 5 - independente / baixa: 1 - precisa de ajuda	5	4
atitude perante tecnologia adora: 5 / odeia: 1 (usa porque é obrigado)	5	4
estilo de aprendizado	aprende fazendo; busca na Web	lê manual; pergunta ao colega
aplicações mais utilizadas 1. ed. texto / 2. ed. slides / 3. ferramenta de busca / 4. e-mail / 5. leitor RSS	4, 5, 1, 2, 3	4, 1, 2, 3
Opinião sobre o sistema atual		
adora: 5 / odeia: 1	3	4
útil: 5 / inútil: 1	5	5
Funcionalidades necessárias: tem: 5 / não tem: 1	3	3
eficiente: 5 / ineficiente: 1	4	5

Personas

Personas

- Uma persona é um personagem fictício, arquétipo hipotético de um grupo de usuários reais, criada para descrever um usuário típico
- Utilizadas para representar grupos de usuários finais durante discussões de design
 - As personas ajudam a equipe de design a justificar suas decisões de design para os desenvolvedores e gerentes
- São definidas principalmente por seus objetivos
 - As personas tornam claros os objetivos dos usuários, ajudando a decidir o que o produto deve fazer

Características de uma persona

- **Identidade** □ nome, sobrenome, idade, foto
- **Status** □ primária, secundária, antiusuário...
- **Objetivos** □ não se limita a objetivos relacionados ao produto
- **Habilidades** □ especialidades: educação, treinamento e competências específicas
- **Tarefas** □ tarefas básicas e críticas. Frequência, importância e duração
- **Relacionamentos** □ com quem a persona se relaciona. Ajuda a identificar *stakeholders*
- **Requisito** □ do que a persona precisa
- **Expectativas** □ como a persona acredita que o produto funciona

Características de uma persona

- Embora fictícias, personas são definidas com rigor e detalhes para representar usuários “típicos”
- São derivadas de um processo de investigação
 - Levantamento das características dos usuários e descrição dos seus perfis
- Apenas nomes e detalhes pessoais são inventados

Características de uma persona

- Importância de dar um nome à persona
 - Ela se torna um indivíduo concreto na mente dos designers
 - Evitar falar em “o usuário”
 - Uma persona pode ser utilizada em reuniões como uma ferramenta de discussão
 - “Lúcia nunca utilizaria essa funcionalidade”
- Personas também ajudam novos membros da equipe a aprender rapidamente sobre quem são os usuários
- Devemos criar uma persona para cada papel de usuário
- Cada projeto possui seu próprio elenco de personas (de 3 a 12 pessoas)
- Não necessariamente concebemos o sistema para todas elas, mas elas são úteis em articular parte da população de usuários

Personas de um sistema de apoio acadêmico

Paulo Correa, técnico de suporte – “comandos para máxima eficiência”

Paulo Correa, de 43 anos, trabalhou durante muitos anos consertando e configurando computadores. Atualmente, trabalha na universidade AprendaMais, configurando PCs e as contas dos alunos de cada turma. Ele fez um curso de administração de rede, mas prefere aprender fazendo do que assistindo a cursos ou lendo manuais. Quando tem alguma dúvida, ele faz uma busca na Internet por informações que lhe ajudem a resolver os seus problemas. Usuário “das antigas”, Paulo prefere utilizar linguagem de comando do que assistentes em interface gráfica, pois acredita que assim seja mais eficiente. Sempre que uma tarefa se repete com frequência, ele tenta elaborar um script ou fazer alguma configuração que acelere o seu trabalho.



Todo início de período, Paulo precisa configurar dezenas de contas para cada turma, com diferentes perfis, fornecendo acesso diferenciado para alunos regulares, monitores, instrutores e coordenadores de cada disciplina. Precisa atender aos pedidos dos professores sobre o que deve estar disponível na intranet de cada disciplina (e.g., publicação de material didático; fórum de discussão; recebimento de trabalhos dos alunos; cadastramento de notas; pedidos de revisão). Seu maior objetivo é atender aos professores com a maior eficiência possível. Para isso, é importante ele poder acessar o sistema onde quer que esteja, no horário que for, para realizar qualquer tarefa remotamente.

Lúcio Marques, professor – “é mais prático usar apenas o básico”

Lúcio Marques é professor da universidade AprendaMais há cinco anos e já lecionou diversas disciplinas diferentes. Ele tenta sempre aproveitar ao máximo o que já tiver utilizado em outros períodos, mas sempre busca atualizar seu material com conceitos extras e novos exemplos reais, que ele lê em blogs de profissionais da área.



Lúcio gostaria de poder, ele próprio, configurar o sistema, mas como sua preocupação principal é lecionar uma boa aula, não tem tempo para decifrar as dezenas de funcionalidades ocultas nos diversos menus do sistema. Ele costuma sempre solicitar ao suporte a configuração básica inicial com módulos apenas para divulgação de material e fórum de discussão. Dependendo do perfil da turma, ele pede para o suporte acrescentar mais funcionalidades ao longo do curso, mas isso raramente ocorre.



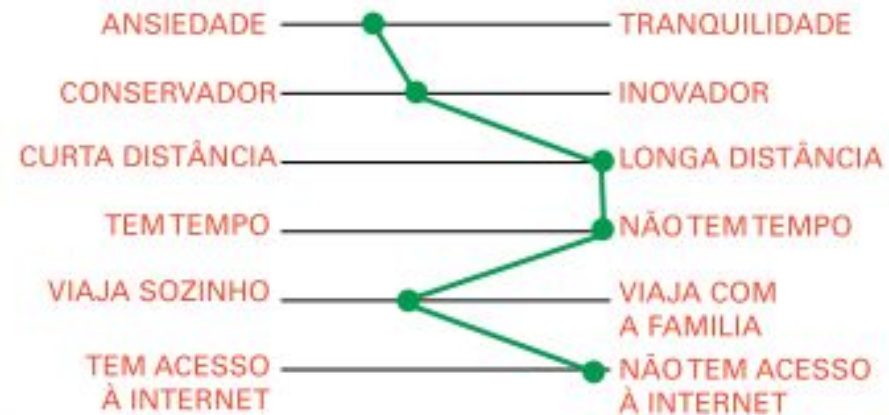
**Personas do Projeto Andorinha
(MVJ Inovação)**

JOÃO

62 ANOS | CASADO | PORTEIRO | MORADOR DE NOVA IGUAÇU

João é porteiro de um prédio em Copacabana há 30 anos, desde que mudou-se do Maranhão para o Rio de Janeiro com a esposa. Apesar de sua renda não permitir gastos além das contas básicas, sempre que pode junta as economias e retorna à sua terra natal, para visitar a família. O porteiro gosta de viajar de ônibus, porque acha o caminho agradável, ainda que o trajeto o faça perder seis dias de férias.

Em virtude do recente falecimento da mãe, João teve que se deslocar para o Maranhão com urgência. Logo, deixou o medo de voar de lado e aceitou a ajuda do síndico do prédio, para comprar uma passagem de avião através da internet.



**Personas do Projeto Andorinha
(MVJ Inovação)**

MÔNICA

35 ANOS | CASADA | SECRETÁRIA | MORADORA DA VILA DA PENHA

Mônica é secretária de um escritório de advocacia no Centro do Rio de Janeiro. Por trabalhar muito e ter pouco tempo para dar atenção à família, durante suas férias sempre faz questão de passar alguns dias com todos na Região dos Lagos. Apesar do desejo de conhecer Maceió, nunca cogitou viajar para longe, já que as passagens de avião encareceriam muito a viagem. Nos deslocamentos de ônibus, a mãe, sempre presente, e o filho mais novo, não pagam para viajar, o que representa uma grande economia.



Personas do Projeto Andorinha (MVJ Inovação)

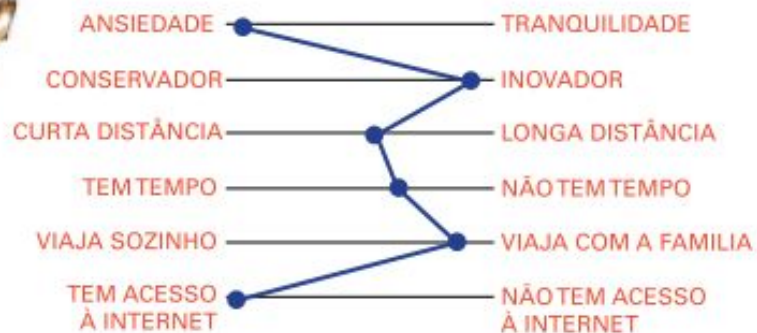
FELIPE

20 ANOS | SOLTEIRO | TÉCNICO DE INFORMÁTICA | MORADOR DA PAVUNA

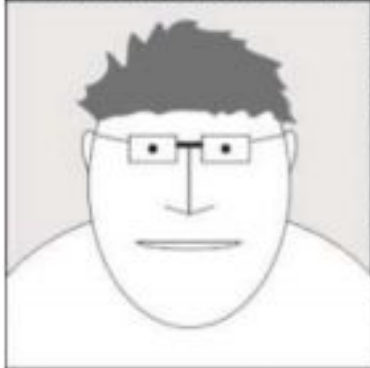
Felipe mora com os pais e trabalha, há pouco tempo, como técnico de informática numa empresa de segurança em São Cristóvão, seu primeiro emprego. A renda, apesar de curta, o permite realizar pequenas ambições, como um smartphone com MP3 ou um tênis com amortecedores.

O jovem nunca viajou para mais longe do que Resende, onde mora a namorada, mas planeja ir à Salvador no feriadão para visitar a madrinha. Como o tempo é curto, optou por viajar de avião.

Um amigo recomendou um site onde Felipe pretende comprar sua passagem em 10 vezes sem juros, com o cartão de crédito que adquiriu recentemente.



Contexto: Software de registro de projetos de extensão universitária disponibilizado via web para computadores de no mínimo 2gb de memória e smartphones *mid-level*.



Nome: Herculano da Silva **Classe:** Professor Universitário

Objetivos: Conseguir realizar cursos de extensão contando com o apoio de entidades de fomento. Dedicar o tempo livre fora do trabalho com sua família. Não quer levar trabalho para casa.

Equipamentos: Notebook acesso à internet, 4GB de memória. Smartphone *entry-level*.

Paciência: 2, Concentração: 3, Interação Social: 4

Habilidades com computadores

0 – Nunca utilizou computadores

5 – Utiliza diariamente para as mais diversas atividades.



Habilidade com dispositivos móveis

0 – Nunca utilizou dispositivos móveis

5 – Utiliza diariamente para as mais diversas atividades.



Habilidades de aprendizado

0 – Não consegue fixar conceitos básicos.

5 – Compreende rapidamente os mais complexos conceitos apresentados.



Objetivos das personas

- Objetivos não são tarefas
 - Um objetivo é uma condição final
 - Uma tarefa é um processo intermediário necessário para atingir o objetivo
 - As tarefas mudam com a tecnologia
 - Os objetivos são mais estáveis
- Projetar a partir de tarefas em vez de objetivos é uma das principais causas de interação ineficiente e frustrante
 - Quais são as tarefas do usuário? ≠ Quais são os objetivos de Marta?

Tipos de objetivos

- Gerais

- Objetivos pessoais: não cometer erros, conseguir realizar uma quantidade de trabalho razoável, se divertir, etc.
 - São os mais importantes
- Objetivos corporativos: aumentar o lucro, contratar mais pessoas, oferecer mais produtos e serviços, etc.
 - Os usuários vão se esforçar para atingir os objetivos corporativos, mas somente após seus próprios objetivos pessoais terem sido atingidos
- Objetivos práticos: evitar reuniões, processar as requisições do cliente, registrar um pedido de um cliente, etc.
 - Uma pessoa não precisa atingir todos os objetivos práticos de uma vez, mas ela nunca deve ter um de seus objetivos pessoais violados

Tipos de objetivos

- Com base nos níveis de processamento cognitivo
 - Objetivos de experiência = Como o usuário deseja se sentir
 - No controle, se divertir, relaxar, permanecer alerta, manter o foco, não se sentir estúpido
 - Maior atenção às características físicas do sistema
 - Objetivos finais = O que o usuário deseja fazer
 - Manter contato com amigos e familiares, concluir sua lista de tarefas no final de um dia de trabalho, encontrar músicas, ser notificado de problemas
 - Objetivos de vida = Quem o usuário deseja ser
 - Viver uma boa vida, ter sucesso em suas ambições, se tornar um especialista, ser popular e respeitado pelos colegas



Tipos de objetivos

- Falsos objetivos
 - Meios para se atingir um fim e não objetivos finais
 - Os objetivos finais são sempre um fim
 - Exemplo: “rodar num navegador”
 - O usuário quer mesmo é ter acesso ao sistema em qualquer lugar
 - Para descobrir se um objetivo é falso, temos que perguntar por que a persona gostaria de atingir aquele objetivo, até chegarmos ao objetivo verdadeiro

Marta Batista, professora – “cada turma é uma turma”

Marta Batista é professora da universidade AprendaMais há dois anos. Embora leccione apenas duas disciplinas diferentes, ela gosta de configurar o sistema de apoio às aulas sob medida para cada turma, pois sente que isso contribui para a qualidade do curso.



Ela não se importa em ler instruções sobre como proceder para atingir um objetivo, mas gostaria que essas instruções estivessem no ponto em que são necessárias, em vez de ter de buscar num manual separado. Marta gostaria de agilizar o seu trabalho, com acesso mais rápido às funcionalidades que utiliza com frequência como divulgar material, ver se há novidades no fórum de discussão, descobrir quem já entregou cada trabalho e quem está devendo, além de divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.

Objetivos pessoais:

- não perder tempo
- trabalhar da melhor maneira possível

Objetivos práticos:

- utilizar um sistema adequado a cada disciplina e a cada turma;
- divulgar material didático;
- acompanhar e participar das discussões no fórum da disciplina;
- acompanhar a entrega dos trabalhos dos alunos;
- divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.

Proto-personas

Proto-personas

- “protótipo de persona”
- Anterior às pesquisas de campo
- Baseadas em pesquisas iniciais (desk), suposições ou expectativas
- Necessárias para “iniciar a conversa” sobre os usuários e o produto
 - Podem definir os próximos passos da pesquisa
- Devem ser validadas ou refutadas com a pesquisa real
- Riscos
 - Estereótipos
 - Não virar “personas”

Cenários

De análise / problema

Cenários

- Um cenário é basicamente uma história sobre pessoas realizando uma atividade
- É uma narrativa, textual ou pictórica, concreta, rica em detalhes contextuais, de uma situação de uso da aplicação, envolvendo usuários, processos e dados reais ou potenciais
- Descrevem o comportamento e as experiências dos atores.
- Cada ator possui objetivos que dirigem as tarefas que ele realiza
- Possuem um enredo com uma sequência de ações e eventos
 - O que os usuários fazem, o que acontece com eles, que mudanças ocorrem no ambiente



Cenários

- Diferentes objetivos dependendo da etapa
 - Descrever uma história num domínio de atividade ou levantar questões sobre a introdução de tecnologia
 - **Cenário de análise ou problema**
 - Explorar diferentes soluções de design
 - **Cenário de interação**
 - Avaliar se um produto satisfaz a necessidade dos seus usuários
 - **Cenário de avaliação**
- Na atividade de análise, usamos cenários de análise (ou de problema)
 - Histórias sobre o domínio de atividade do usuário, tal como ele existe antes da introdução da tecnologia

Elementos Característicos de um Cenário

- **Ambiente ou contexto:** detalhes da situação que motivam ou explicam os objetivos, ações e reações dos atores do cenário;
- **Atores:** pessoas interagindo com o computador ou outros elementos do ambiente; características pessoais relevantes ao cenário;
 - Personas elaboradas previamente (se houver)
- **Objetivos:** efeitos na situação que motivam as ações realizadas pelos atores;
- **Planejamento:** atividade mental dirigida para transformar um objetivo em um comportamento ou conjunto de ações;
- **Ações:** comportamento observável;
- **Eventos:** ações externas ou reações produzidas pelo computador ou outras características do ambiente;
- **Avaliação:** atividade mental dirigida para interpretar a situação

Cadastro de projetos finais com coorientador externo não cadastrado

Atores: Joana Marinho (secretária), Fernando Couto (aluno)

Pontos problemáticos do cenário?

Na primeira semana de aula, Joana Marinho, secretária do curso de Engenharia Ambiental, precisa cadastrar entre 20 e 30 projetos finais dos alunos no período atual. Um projeto final é um trabalho individual de um aluno sob a orientação de um ou dois professores. Cada aluno preenche um formulário impresso e o entrega na secretaria. Em vez de cadastrar os projetos finais à medida que são entregues, Joana prefere juntar vários para cadastrá-los de uma vez, pois acha que assim perde menos tempo. Joana confere o formulário, verificando se o aluno definiu seu(s) orientador(es) e o título e formato de entrega do seu trabalho (e.g., relatório, software), para então cadastrar os dados no sistema. No caso do aluno Fernando Couto, após informar o título do trabalho e o orientador principal, Joana descobre que o seu coorientador, que não é professor regular do curso, não está cadastrado no sistema. Ela interrompe o cadastramento, pega o e-mail de Fernando da sua ficha cadastral (impressa) e lhe envia uma mensagem solicitando os dados do seu coorientador externo: nome completo, CPF e e-mail para contato. No dia seguinte, Joana recebe a mensagem de resposta de Fernando com os dados solicitados. Ela então reinicia o cadastro do projeto final de Fernando, sem poder aproveitar o que foi feito na véspera. Ao terminar o cadastro, Joana entra no seu sistema de correio eletrônico e envia uma mensagem para todos os envolvidos (aluno e coorientadores), para que eles confirmem os dados cadastrados e confirmem sua participação no projeto.

Cadastro de projetos finais com coorientador externo não cadastrado

Atores: Joana Marinho (secretária), Fernando Couto (aluno)

Na primeira semana de aula, Joana Marinho, secretária do curso de Engenharia Ambiental, precisa cadastrar entre 20 e 30 projetos finais dos alunos no período atual. Um projeto final é um trabalho individual de um aluno sob a orientação de um ou dois professores. **Cada aluno preenche um formulário impresso e o entrega na secretaria.** Em vez de cadastrar os projetos finais à medida que são entregues, Joana prefere juntar vários para cadastrá-los de uma vez, pois acha que assim perde menos tempo. Joana confere o formulário, verificando se o aluno definiu seu(s) orientador(es) e o título e formato de entrega do seu trabalho (e.g., relatório, software), para então cadastrar os dados no sistema. No caso do aluno Fernando Couto, após informar o título do trabalho e o orientador principal, Joana descobre que o seu coorientador, que não é professor regular do curso, não está cadastrado no sistema. **Ela interrompe o cadastramento, pega o e-mail de Fernando da sua ficha cadastral (impressa) e lhe envia uma mensagem** solicitando os dados do seu coorientador externo: nome completo, CPF e e-mail para contato. No dia seguinte, Joana recebe a mensagem de resposta de Fernando com os dados solicitados. Ela então **reinicia o cadastro do projeto final de Fernando, sem poder aproveitar o que foi feito na véspera.** Ao terminar o cadastro, Joana entra **no seu sistema de correio eletrônico** e envia uma mensagem para todos os envolvidos (aluno e coorientadores), para que eles confirmem os dados cadastrados e confirmem sua participação no projeto.

Design baseado em cenários

- O design de IHC baseado em cenários busca, através da concretização de situações de uso, explorar a complexidade da resolução de problemas de design
- Com cenários bem elaborados, os designers têm melhores condições de investigar
 - Quais atividades dos usuários poderiam ser executadas de forma mais eficiente
 - O que se pode modificar nos processos e sistemas atuais
 - Como um sistema novo ou reprojetoado pode melhor apoiar essas atividades

Conjunto de perguntas – exemplo

1. Quem pode/deve cadastrar os dados dos projetos finais no sistema?
2. Quando são cadastrados os projetos finais?
3. Quem fornece os dados?
4. Quais dados devem ser cadastrados?
5. Quantos projetos são cadastrados a cada período?
6. Quem pode orientar um trabalho final?
7. Que dados são necessários para cadastrar um coorientador externo?
8. Como são obtidos os dados de um coorientador externo?
9. De quem depende a conclusão do cadastramento?
10. De que informações os responsáveis precisam para confirmarem o cadastro?
11. Como um envolvido efetua a confirmação do cadastro?
12. Em que pontos a interação pode ser mais eficiente?
13. Como entrar em contato com um aluno?
14. Quem precisa ser notificado da conclusão do cadastro?

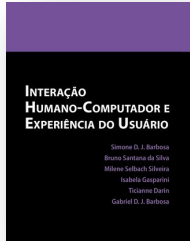


Cadastro de projetos finais com coorientador externo não cadastrado

Atores: Joana Marinho (secretária), Fernando Couto (aluno)

Na primeira semana de aula [2], Joana Marinho, secretária do curso de Engenharia Ambiental, precisa cadastrar entre 20 e 30 projetos finais dos alunos no período atual [5]. Um projeto final é um trabalho individual de um aluno sob a orientação de um ou dois professores [6]. Cada aluno preenche um formulário impresso e o entrega na secretaria [3]. Em vez de cadastrar os projetos finais à medida que são entregues, Joana prefere juntar vários para cadastrá-los de uma vez, pois acha que assim perde menos tempo [2]. Joana confere o formulário, verificando se o aluno definiu seu(s) orientador(es) e o título e formato de entrega do seu trabalho (e.g., relatório, software [4]), para então cadastrar os dados no sistema [1]. No caso do aluno Fernando Couto, após informar o título do trabalho e o orientador principal, Joana descobre que o seu coorientador, que não é professor regular do curso, não está cadastrado no sistema. Ela interrompe o cadastramento, pega o e-mail de Fernando da sua ficha cadastral (impressa) [13] e lhe envia uma mensagem [8] solicitando os dados do seu coorientador externo: nome completo, CPF e e-mail para contato [7]. No dia seguinte, Joana recebe a mensagem de resposta de Fernando com os dados solicitados. Ela então reinicia o cadastro do projeto final de Fernando, sem poder aproveitar o que foi feito na véspera [12]. Ao terminar o cadastro, Joana entra no seu sistema de correio eletrônico e envia uma mensagem para todos os envolvidos (aluno e orientadores) [14], para que eles confirmem os dados cadastrados e confirmem sua participação no projeto [9].

Referências



Capítulo 8: Organização do Espaço de Problema



Chapter 11 - Persuade with Personas



Livro “Design Thinking: Inovação em negócios”

- Maurício Vianna, Ysmar Vianna, Isabel K. Adler, Brenda Lucena, Beatriz Russo
- http://livrodesignthinking.com.br/livro_dt_MJV.pdf