

INSTITUTO FEDERAL
Sertão Pernambucano
Campus Salgueiro

Identificando Necessidades dos Usuários

Prof. Heraldo Gonçalves Lima Junior

IHC - 5º Período de Sistemas para
Internet



1.

Introdução

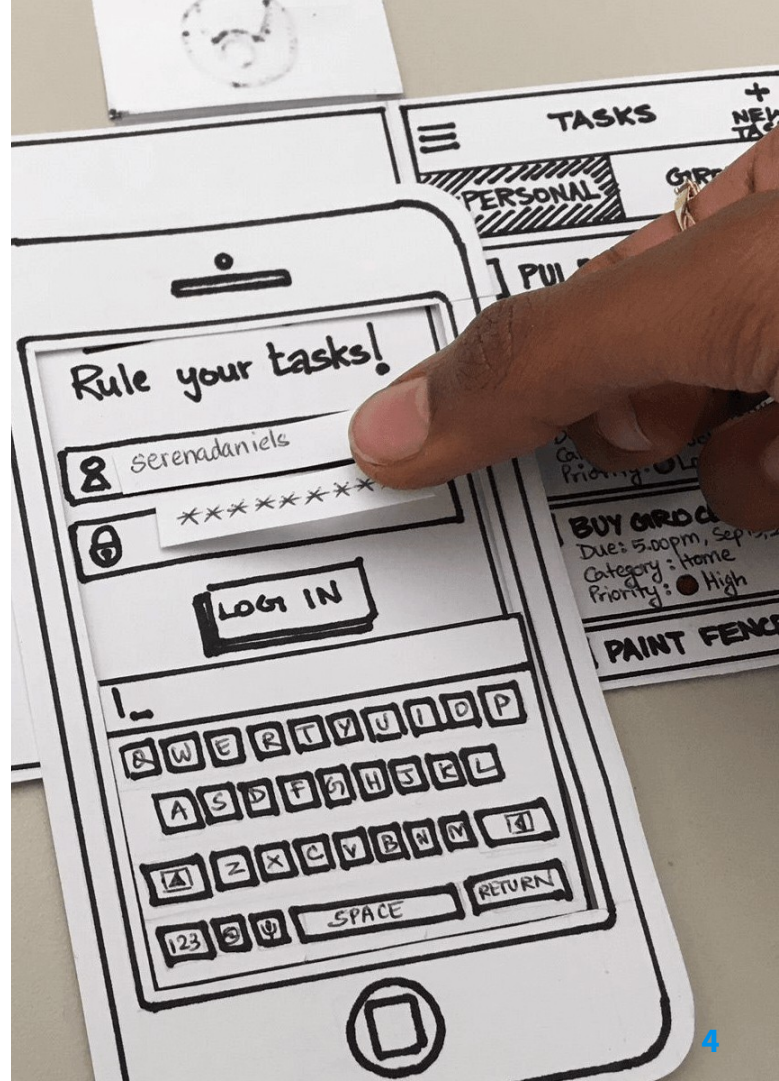
1. Introdução

- ⦿ Conforme visto nos tópicos anteriores, a **atividade de análise** envolve uma **pesquisa inicial da situação atual para identificar necessidades dos usuários e oportunidades de melhoria**, a fim de determinar as características do produto de design como proposta de intervenção.



1. Introdução

- Os requisitos do usuário se referem tanto aos **objetivos dos usuários** que o produto deve apoiar, como características e **atributos** que um produto deve ter ou de que maneira deve se comportar, do ponto de vista do usuário.



1. Introdução

- ◎ Sharp e coautoras destacam quatro pontos principais envolvidos na coleta de dados (Sharp et al., 2007):
 - **Definição dos objetivos da coleta de dados;**
 - **Relacionamento com participantes;**
 - **Triangulação;**
 - **Estudos-piloto.**

1. Introdução

- © **Definição dos objetivos da coleta de dados:** Os objetivos da coleta de dados determinam **quais dados devem ser coletados e quais técnicas de coleta de dados podem ser utilizadas.**

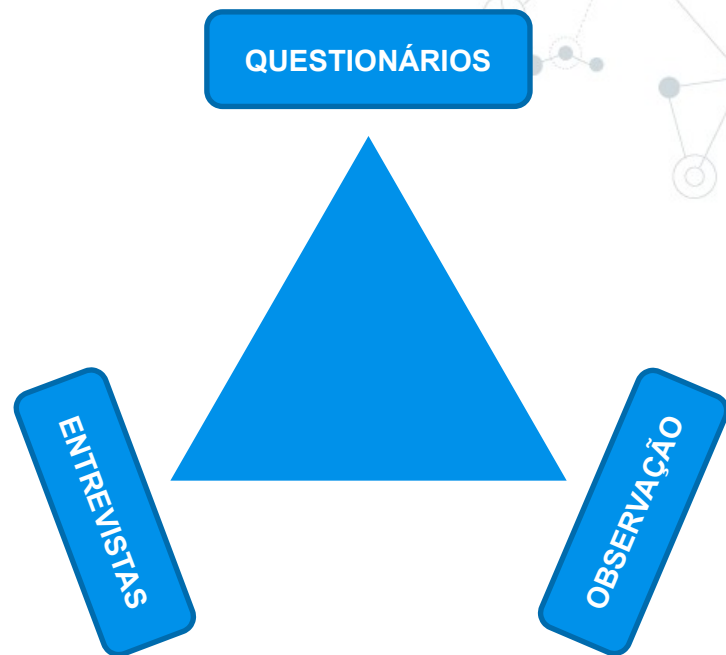


1. Introdução

- © **Relacionamento com participantes:** Tendo definido os objetivos da coleta de dados, os participantes que fornecerão os dados **devem ser informados sobre esses objetivos e consentir com a sua coleta** com as condições de privacidade e anonimato previstas, com a forma como os dados serão utilizados, por quem e para quê.

1. Introdução


- © **Triangulação:** É uma estratégia de utilizar mais do que uma técnica de coleta ou análise de dados para obter diferentes perspectivas e confirmar as descobertas, permitindo obter resultados mais rigorosos e válidos.



1. Introdução

- © **Estudo Piloto:** É uma pequena prévia do estudo principal, com o objetivo de assegurar que o estudo é viável e permitirá coletar os dados desejados e realizar as análises planejadas.



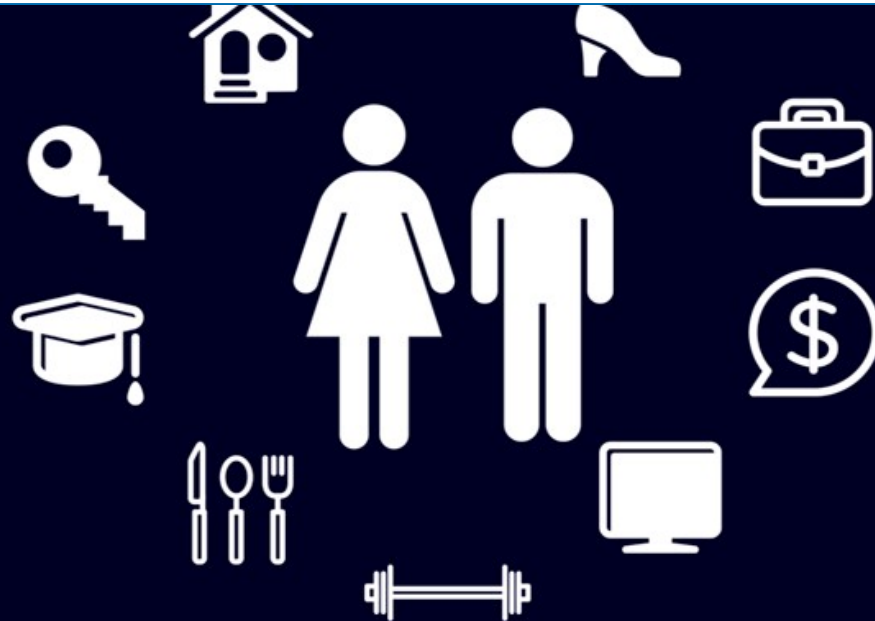
A warm-toned photograph of a collaborative workspace. Several people are seated at a light-colored wooden table. In the foreground, a person's hands are visible typing on a silver laptop. To the right, another person's hand points at a laptop screen. In the lower center, a person holds a tablet displaying a bar chart. Another person's arm is visible on the right side of the frame. The scene is brightly lit, creating a professional yet relaxed atmosphere.

2.

**que dados
coletar?**

2.1. Dados demográficos

- ⦿ Idade, sexo, profissão, Endereço, status socioeconômico.



2.2. Experiência no cargo que ocupa

- ⦿ Cargo atual;
- ⦿ Experiência nesse cargo;
- ⦿ Tempo na empresa;
- ⦿ Responsabilidades;
- ⦿ Trabalhos e cargos anteriores;
- ⦿ Plano de carreira;



2.3. Informações sobre a empresa

- ⦿ Tamanho da empresa,
- ⦿ Área de atuação;



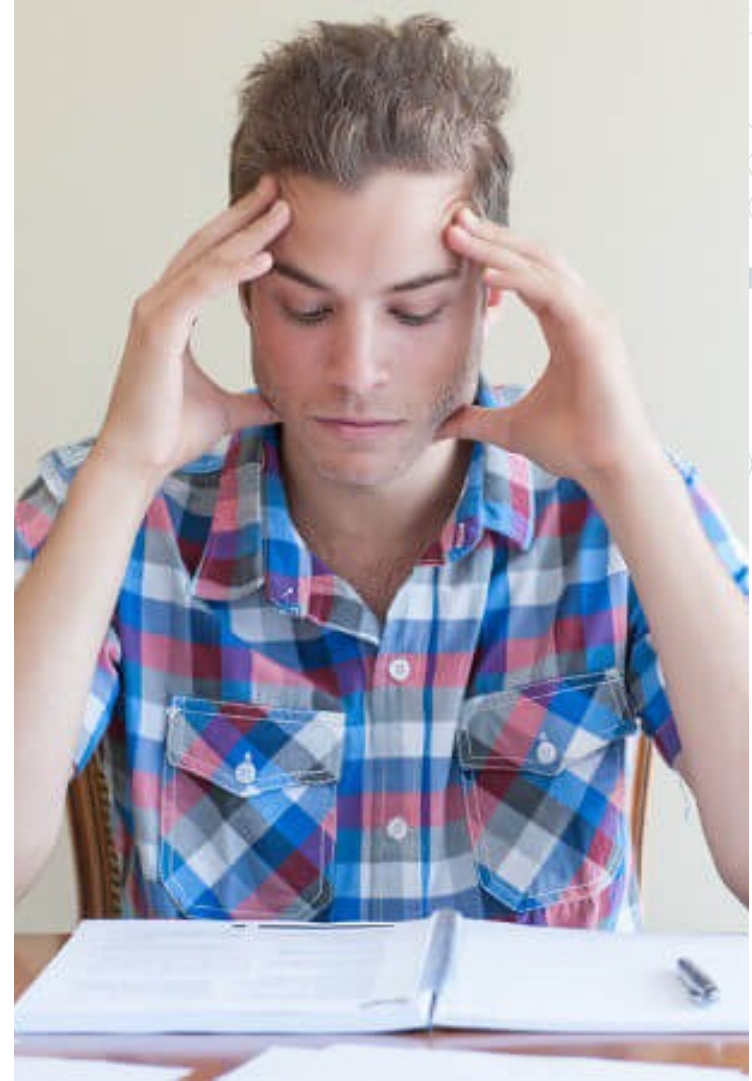
2.4. Educação

- ⦿ Grau de instrução;
- ⦿ Área de formação;
- ⦿ Cursos realizados;
- ⦿ O quão bem o usuário lê?
- ⦿ Ele tem dificuldade com informação impressa?



2.4. Educação

- ⦿ Tem experiência com textos complexos?
- ⦿ Está disposto a ler texto ao utilizar produtos como o que está sendo projetado?
- ⦿ Prefere aprender com outras pessoas?
- ⦿ Prefere aprender fazendo?;



2.5. Experiência com computadores

- ⦿ Habilidade com computadores;
- ⦿ Anos de experiência;
- ⦿ Que sistemas computacionais o usuário conhece?
- ⦿ Quais deles costuma utilizar?
- ⦿ Que hardware costuma utilizar?



2.6. Tecnologia disponível

- ⦿ Hardware (tamanho e resolução do monitor, velocidade do processamento etc.);
- ⦿ Software e outras ferramentas aos quais tem acesso;



2.7. Treinamento

- ⦿ Quanto o usuário valoriza treinamento?
- ⦿ Prefere um estilo de aprendizado visual, auditivo ou outro?
- ⦿ Pode investir tempo aprendendo a utilizar o produto em questão?



2.8. Atitudes e valores

- ⦿ Preferências de produto, medo de tecnologia etc.
- ⦿ O usuário costuma assumir riscos e explorar novas formas de fazer o mesmo trabalho?
- ⦿ Ou evita novas experiências, preferindo caminhos já percorridos e testados?
- ⦿ Ou prefere que alguém lhes mostre cada passo de uma nova tarefa sendo aprendida?

2.9.

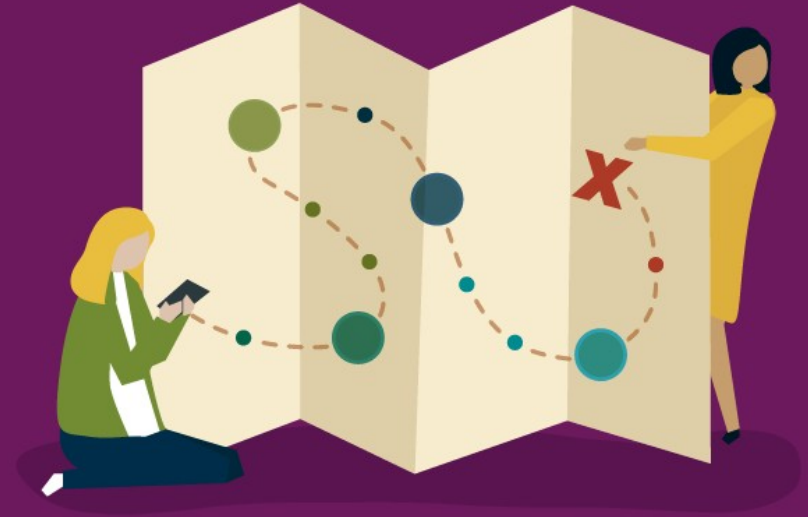
Conhecimento do domínio

- ⦿ O que e quanto o usuário conhece sobre o assunto em questão?
- ⦿ É especialista? É esperado que se torne um especialista?



2.10. Objetivos

- ⦿ Quais são os principais objetivos dos usuário?
- ⦿ Como eles são alcançados atualmente;



2.11. Tarefas

- ⦿ Quais são as tarefas do usuário que precisam ser apoiadas?
- ⦿ Quais dessas são consideradas primárias, e quais são secundárias?
- ⦿ Há quanto tempo realiza essas tarefas?
- ⦿ São tarefas frequentes ou infrequentes?
- ⦿ São tarefas inovadoras?
- ⦿ Que experiência ele possui em tarefas semelhantes?;

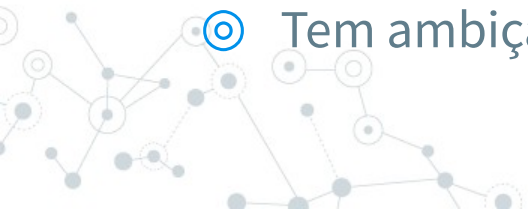
2.12. Gravidade de erros

- ⦿ Em geral, as possíveis consequências dos erros de um usuário.



2.13. Motivação para o trabalho

- ⦿ O usuário se limita a cumprir a carga horária ou trabalha além do expediente, por prazer?
- ⦿ Gosta da interação social no local de trabalho?
- ⦿ Tem ambição de ser promovido?



2.14. Idiomas e jargões

- ⦿ Que idiomas o usuário conhece e utiliza fluentemente?
- ⦿ Ele possui um jargão profissional particular, um vocabulário próprio da empresa, da sua atividade ou de algum grupo social relevante para o seu projeto?



2.14. Idiomas e jargões





3.

**quem coletar
dados?**

3. De quem coletar dados?

- ⦿ Um aspecto importante da coleta de dados é **definir quem fornecerá qual tipo de informação.**
- ⦿ Ao coletar dados sobre os usuários do sistema, é essencial **encontrar fontes confiáveis, relevantes e representativas** dos usuários e do seu trabalho.



3.1. Usuários

- ⦿ O termo “usuário” geralmente diz respeito aos **usuários finais**, aqueles que são ou serão usuários diretos do seu produto, sejam **primários**, que utilizam o produto regularmente, ou **secundários**, que o utilizam ocasionalmente, por exemplo, em atividades de configuração eventuais.



3.2. Stakeholders

- ⦿ Outras partes interessadas que **não utilizam o produto diretamente mas são afetados pelo seu uso**, como, por exemplo, pessoas que devem receber informações ou artefatos resultantes do uso do produto.



3.3. Identificando partes interessadas

- ⦿ Quem utilizará o sistema?
- ⦿ Quem será afetado por ele?
- ⦿ Quem é responsável por decidir quais objetivos o sistema deve apoiar e quais funcionalidades ele deve ter?
- ⦿ Quem definiu os processos a serem apoiados pelo sistema?

3.4. Escolhendo a técnica

- ⦿ Para escolher uma técnica de coleta de dados, é necessário identificar o tipo de acesso a cada fonte de informação. A disponibilidade e localização das pessoas restringem o tipo de técnica de coleta de dados que pode ser utilizada.



3.5. Entendendo o domínio

- ⦿ Quando o produto já é conhecido, precisamos identificar necessidades que ainda não foram reconhecidas.
- ⦿ Quando se trata de uma melhoria no produto (upgrade), os desafios são entender as razões das solicitações de melhoria e projetar uma solução que satisfaça a necessidade, preservando a integridade do design do sistema.

3.5. Aprendendo sobre o produto

- ⦿ Podemos buscar dados que nos ajudem a aprender sobre o produto através de diferentes fontes, tais como:
 - **feedback dos usuários;**
 - **arquivos de log;**
 - **análise competitiva;**
 - **pesquisa em geral.**

3.5. Aprendendo sobre o produto

🕒 Feedback dos usuários:

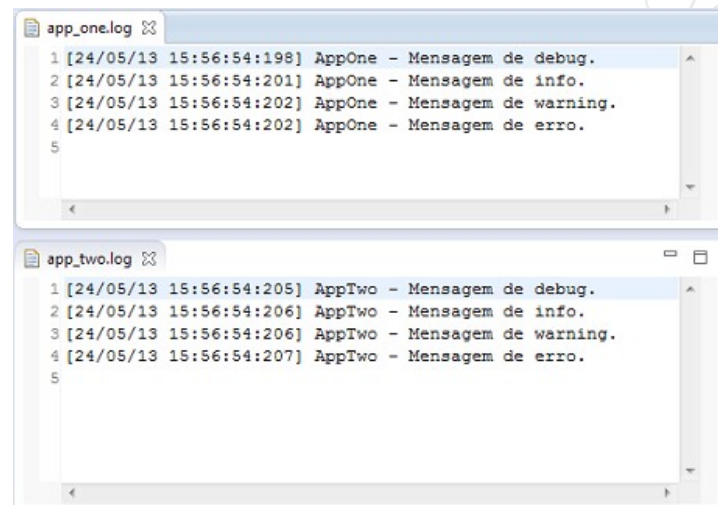
Se estamos trabalhando com um produto que já possui uma versão em produção e a empresa possui um grupo de suporte aos usuários, podemos aprender bastante sobre o produto conversando com esse grupo.



3.5. Aprendendo sobre o produto

🕒 Arquivos de Log:

Embora os arquivos de log indiquem caminhos que os usuários percorreram durante a interação com a aplicação, eles possuem diversas limitações quanto ao que pode ser capturado.



The image shows two overlapping windows of log files. The top window, titled 'app_one.log', contains four lines of log entries for 'AppOne' with timestamps from 15:56:54:198 to 15:56:54:202. The bottom window, titled 'app_two.log', contains four lines of log entries for 'AppTwo' with timestamps from 15:56:54:205 to 15:56:54:207. Both windows show a sequence of messages: debug, info, warning, and error.

```
app_one.log
1 [24/05/13 15:56:54:198] AppOne - Mensagem de debug.
2 [24/05/13 15:56:54:201] AppOne - Mensagem de info.
3 [24/05/13 15:56:54:202] AppOne - Mensagem de warning.
4 [24/05/13 15:56:54:202] AppOne - Mensagem de erro.
5

app_two.log
1 [24/05/13 15:56:54:205] AppTwo - Mensagem de debug.
2 [24/05/13 15:56:54:206] AppTwo - Mensagem de info.
3 [24/05/13 15:56:54:206] AppTwo - Mensagem de warning.
4 [24/05/13 15:56:54:207] AppTwo - Mensagem de erro.
5
```


3.5. Aprendendo sobre o produto

🕒 Análise Competitiva:

Além de examinarmos os competidores diretos, devemos também analisar os produtos que os substituem ou complementam.

O produto de uma análise competitiva geralmente é uma tabela comparativa do seu produto com os dos seus competidores, que pode ser consultada e atualizada ao longo do processo de desenvolvimento.

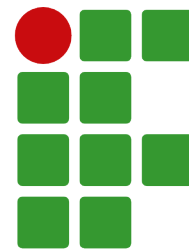
3.5. Aprendendo sobre o produto

🕒 Documentar Processos e Normas:

A documentação de processos e normas também é um insumo importante para a análise, pois define restrições sobre o que o usuário poderá ou não fazer através do sistema, e às vezes até como ele poderá utilizá-lo.

Obrigado!

Perguntas?



**INSTITUTO
FEDERAL**

Sertão Pernambucano

Campus
Salgueiro