



Unidade de Ensino: 2

Competência da Unidade: Aprender como fazer boas interfaces

Resumo: Trazer os princípios de usabilidade e técnicas para planejar uma interface.

Palavras-chave :interface, usabilidade, ihc


Título da Teleaula: Planejamento de Interfaces

Teleaula nº: 2

Contextualização

Um **bom planejamento do projeto** irá assegurar que todas as etapas necessárias ao **desenvolvimento da interface** serão priorizadas e executadas, tendo **no centro o usuário** e seu contexto, mas também levando em consideração os objetivos do negócio e a viabilidade técnica de implementação das soluções.

Se um projeto de interface não for bem planejado no início, levando em consideração esses aspectos, alguns itens e etapas importantes, como a **especificação de requisitos acurados e alinhados com a realidade e a equipe de projeto, testes e avaliações**, ao final do projeto a interface pode se mostrar inadequada ao mercado e/ou




Fonte: Shutterstock

Contextualização

serão necessários ajustes grandes, que custam muito mais no final do projeto do que quando previstos e aplicados no início.

Vamos aprender?



Fonte: Shutterstock




Sua Missão

Você está trabalhando no departamento de transporte da sua cidade, e seu gestor acabou de atribuir a você a tarefa de **gerenciar o projeto de melhoria do site para os usuários do transporte público**.

Nesse site constam as informações de itinerários, linhas de ônibus, horários, notícias, preços de passagem, serviços de cartão transporte (cadastro, renovação, fatura e etc.), fretamento, transporte escolar, etc.

Para isso você precisará reunir uma equipe, podendo contar com pessoas de dentro do departamento e externas.



Fonte: Shutterstock

Sua Missão

Você precisa **planejar as etapas e atividades** que serão realizadas para este projeto, bem como quem participará de cada etapa, quais são os objetivos e resultados esperados de cada etapa, quais serão as entregas, como elas serão realizadas e qual será o cronograma do projeto.

Considerando o processo de design em IHC, como você executa este planejamento?

O que você precisa avaliar e levar em consideração antes de iniciar o planejamento?

Quais etapas são necessárias para este projeto, quais atividades devem ser realizadas e quais serão as entregas?



Fonte: Shutterstock

Contextualizando

Ao iniciar um projeto de interface, seja ele um projeto de um novo produto ou de melhoria de um produto existente, o seu primeiro passo deve ser entender as necessidades das pessoas, do negócio e do contexto para então definir o planejamento do processo de design e levantar os requisitos da interface.

As interfaces devem ser facilitadoras de processos, devem auxiliar os usuários a executar as suas tarefas e a atingir seus objetivos de forma simples e rápida.

Processo

Um processo é uma sequência de ações, atividades ou passos executados para se chegar a um objetivo e podem estar inseridos em métodos e técnicas, que estruturam esses processos.

Em IHC o objetivo final é sempre se adequar ao usuário final, portanto as ações dos processos devem ser estrategicamente executadas para este objetivo, considerando o usuário desde o início, por meio de empatia e entendimento de suas características e necessidades, como também no meio e no fim por meio de avaliações com os usuários para verificar se a interface está coerente e adequada.

O processo de design, portanto, é um processo iterativo, que demanda ir e voltar diversas vezes de uma etapa para outra, para verificar esta adequação constantemente durante o desenvolvimento do projeto.

Este processo é dinâmico e não linear, como demonstrado na ISO 9241-210 (2019) e na Figura de Sebok et al. (2017).



Fonte: Sebok et al., 2017

As atividades de Design em IHC exigem a adoção de abordagens centradas no ser humano em todo o processo de desenvolvimento, conforme a ISO 9241-11 (2019), as atividades do Design Centrado no Usuário incluem:

- **Certificar-se que o Design Centrado no Usuário esteja contido na estratégia do projeto** - representar as partes interessadas (usuário), coletar inteligência de mercado (informações), definir e planejar a estratégia do sistema, coletar retorno de mercado e analisar tendências em usuários;

Atividades de Design em IHC

- **Planejar o Processo de Design Centrado no Humano** - consultar as partes interessadas (usuários), identificar e planejar o envolvimento do usuário, selecionar métodos e técnicas centradas no usuário dentro da equipe de desenvolvimento, planejar e gerenciar atividades de design centrado no usuário, e providenciar suporte para o mesmo;

Atividades de Design em IHC

- **Especificar os requisitos organizacionais e do usuário** - esclarecer e documentar os objetivos do sistema, analisar os usuários e riscos para eles, definir o uso do sistema, gerar requisitos dos usuários e da organização e definir a qualidade em objetivos de uso;
- **Entender e especificar o contexto de uso** - identificar e documentar as tarefas dos usuários, atributos significativos dos usuários, ambiente organizacional, técnico e físico;

Atividades de Design em IHC

- **Produzir soluções de design** - atribuir funções, produzir modelo de tarefa composta, explorar o design do sistema, usar conhecimento existente para desenvolver soluções de projeto, especificar o sistema e o uso, desenvolver protótipos e treinamento e suporte aos usuários;
- **Realizar avaliações do projeto com relação aos requisitos** - especificar e validar o contexto de avaliação, avaliar protótipos iniciais para definir requisitos, avaliar protótipos para melhorar o projeto, avaliar o sistema para garantir que os requisitos organizacionais e do usuário foram cumpridos, assim como se a prática requerida foi seguida, e para assegurar que continue atendendo às necessidades organizacionais e do usuário;

Atividades de Design em IHC

- **Introduzir e operar o projeto** - gerenciar mudanças, determinar impactos nos usuários e na organização, customização, oferecer treinamento aos usuários, oferecer suporte aos usuários em atividades planejadas e assegurar a conformidade com a legislação do local de trabalho ergonômico.

Atividades de Design em IHC

Resolução da SP

Design de IHC

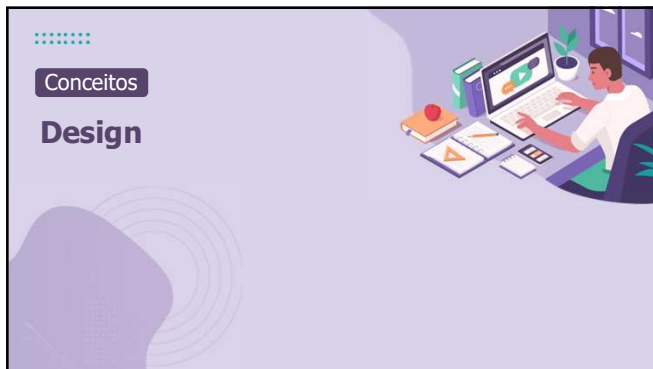


Ano: 2019 Banca: IADES Órgão: BRB Prova: IADES - 2019 - BRB - Acerca de conceitos e aplicações do design de serviços no contexto bancário, assinale a alternativa correta.

- O foco do design de serviços é aprimorar apenas a experiência em serviços digitais, como aplicativos móveis, internet banking e outros.
- Queixas recorrentes de clientes são indicativas de que o design de serviço poderia ser aprimorado.
- A aplicação correta da metodologia sugere que os especialistas devem se reunir e projetar um design que, posteriormente, deverá ser seguido por toda a organização.
- Um dos princípios do design de serviços é ser centrado no ser humano. Entende-se, com isso, que o design deve se concentrar apenas na experiência do cliente.
- Soluções móveis devem aplicar apenas o design da experiência do usuário (ux design), e não o design de serviço.

Ano: 2019 Banca: IADES Órgão: BRB Prova: IADES - 2019 - BRB - Acerca de conceitos e aplicações do design de serviços no contexto bancário, assinale a alternativa correta.

- O foco do design de serviços é aprimorar apenas a experiência em serviços digitais, como aplicativos móveis, internet banking e outros.
- Queixas recorrentes de clientes são indicativas de que o design de serviço poderia ser aprimorado.**
- A aplicação correta da metodologia sugere que os especialistas devem se reunir e projetar um design que, posteriormente, deverá ser seguido por toda a organização.
- Um dos princípios do design de serviços é ser centrado no ser humano. Entende-se, com isso, que o design deve se concentrar apenas na experiência do cliente.
- Soluções móveis devem aplicar apenas o design da experiência do usuário (ux design), e não o design de serviço.



Design Thinking

Design Thinking' ganhou notoriedade e passou a ser conhecido como uma abordagem para solução de problemas de forma criativa, a partir do trabalho de profissionais como David Kelley, Bill Moggridge e Tim Brown da IDEO.

A IDEO não inventou o termo ou o conceito de Design Thinking, mas o colocou em prática através da metodologia de desenvolvimento de projetos que tem como ponto de partida a correta compreensão das necessidades do ser humano e de seus problemas voltada ao desenvolvimento de soluções criativas que possam ser rapidamente prototipadas e validadas junto aos usuários (BROWN, 2019).

Design Thinking

O Design Thinking começa colocando o ser humano com suas necessidades e seus problemas no centro de todo o projeto, mas também considera elementos importantes que devem guiar o desenvolvimento como praticabilidade e a viabilidade.

Além de criar um produto que vai tornar a vida das pessoas melhor e mais fácil, a solução deve ser possível de ser implementada no curto prazo e também estar alinhada aos objetivos de um modelo de negócios sustentável.

Saber analisar essas restrições do projeto e encontrar o equilíbrio entre elas é um dos principais desafios do desenvolvedor que adota o Design Thinking.

Design Thinking

A Figura ilustra a relação entre Desejabilidade (usuários), Praticabilidade (recursos) e Viabilidade (negócio) no design thinking.

Fonte: Adaptado de (Brown, 2019)

Ciclos do processo de Design Thinking

Compreensão Definição Ideação Prototipação Avaliação Implementação

Aplicação de processos ágeis em IHC

A natureza iterativa do Design Thinking permite que ele seja adaptado facilmente a processos ágeis de gestão de projeto de software como o Scrum.

Processo do Scrum

The diagram illustrates the Scrum process, showing a cycle of work items (backlog, sprint, daily stand-up, review, retrospective) and the iterative nature of the Design Thinking process.

Design Sprint

Definição do problema	Seleção do problema	Definição do problema	Seleção do problema	Definição do problema
Identificar o problema	Selecionar o problema	Definir o problema	Selecionar o problema	Definir o problema

Fonte: (KNAPP et al., 2017)

O objetivo do Design Sprint é juntar uma equipe multidisciplinar para criar, prototipar e validar uma ideia no período de uma semana.

Ao invés de desenvolver e implementar software por meses seguidos, para ao final do projeto descobrir que o produto desenvolvido endereça um problema que o usuário não tem, não atende às suas necessidades ou simplesmente é um produto que ele não consegue usar, este processo acelera a etapa de descoberta diminuindo as incertezas e aumentando a chance de sucesso do produto e da interface.

Resolução da SP

Transporte Público




O objetivo final de sua equipe com este projeto é desenvolver uma nova interface que possa entregar uma melhor experiência aos usuários que utilizam o website da prefeitura para buscar informações sobre o sistema de transporte público da sua cidade.

Sua **primeira tarefa** é organizar a pesquisa inicial para compreender os usuários e o seu contexto.

Você deverá **entrevistar os usuários** do site atual para compreender o que está funcionando e o que eles consideram difícil e complicado.

Você poderá também **pesquisar** junto ao serviço de atendimento ao consumidor da empresa quais são as principais dúvidas e queixas dos usuários.




Fonte: Shutterstock

Por fim, você deverá ir a campo, observar e conversar com os usuários do transporte público da cidade. Em filas de ônibus, nos terminais, nos guichês e nas máquinas de vendas de bilhetes. O seu objetivo é compreender como as pessoas utilizam o transporte público, quais necessidades elas têm e quais problemas elas enfrentam.

Após a **coleta de todas essas informações**, você deverá junto com a sua equipe, compilar e analisar esses dados para ter uma clara visão do problema e das necessidades dos usuários do transporte público.


A partir desta etapa, você e sua equipe poderão pensar nas **diversas funcionalidades** que o website deve oferecer para facilitar a vida das pessoas.



Fonte: Shutterstock

As melhores ideias e soluções serão incorporadas ao **projeto da interface que vocês irão prototipar** em uma primeira versão para ser avaliada e testada pelos usuários.

Você então **podrá passar a implementar as soluções** que foram validadas e seguir testando a interface com os usuários em ciclos iterativos, sempre que houver alguma dúvida de projeto.



Fonte: Shutterstock

Conceitos

Análise de Requisitos para Projetos de IHC



Contextualizando

Você foi contratado para ajudar uma startup recém criada a criar um aplicativo de cuidados de plantas.

Eles já possuem algumas informações de mercado, como dados de concorrentes, mercado de venda de plantas, cursos de jardinagem, ferramentas domésticas e etc., e em sua pesquisa inicial ficou evidente o crescimento da procura de plantas para cultivar em casa, tanto para decoração, como para saúde e também alimentação saudável.

Há alguns aplicativos de cuidados de plantas no mercado já, portanto eles precisam entender melhor as reais necessidades



Fonte: Shutterstock

Contextualizando

Sendo assim, você precisa definir e aplicar métodos adequados para levantar os requisitos para esta interface, considerando que o público-alvo são pessoas que desejam cultivar plantas diversas (comestíveis ou não) em suas próprias casas ou apartamentos, e que as plantas exigem cuidados específicos.

Quais os **métodos de análise e especificação** mais adequados para este projeto?

Como você define os **requisitos funcionais da interface**?



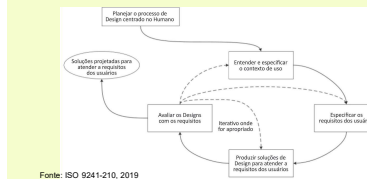
Fonte: Shutterstock

Levantamento de Requisitos

Levantar requisitos adequados no início de um projeto faz toda a diferença no sucesso da interface final. No processo de design de interfaces a primeira etapa após o planejamento do processo é a de entendimento e especificação do contexto, ou seja, a situação específica que o produto irá resolver ou melhorar que pode estar relacionada, por exemplo, a uma problemática social, urbana, financeira, profissional, etc. Para um perfil de pessoas específicas é possível e necessário identificar as informações para o projeto, ou seja, quais características e requisitos a interface precisa ter para atender as necessidades do público-alvo na problemática específica.

ISO 9241-210 (2019)

A ISO 9241-210 (2019) apresenta o processo iterativo de Design centrado no ser humano.



Fonte: ISO 9241-210, 2019

Levantamento de Requisitos

Além dos requisitos identificados por meio das pesquisas, também podem ser incluídos requisitos baseados nos princípios de usabilidade (Norman, 2006), heurísticas (Nielsen, 1994) e regras de ouro (Shneiderman, 2005).

Objetivos da def.de requisitos no projeto de interfaces

A definição de requisitos de projeto de interface é útil para conduzir todo o desenvolvimento do mesmo, no início para a formulação do briefing do projeto (objetivos, formato e requisitos), para a geração de ideias coerentes com as necessidades reais das pessoas a quem o projeto é destinado, e durante o desenvolvimento para tomar decisões e avaliar o projeto com relação a sua adequação aos requisitos identificados.

Desta forma o processo do projeto conduzirá a uma solução de interface adequada aos objetivos.

Os requisitos também auxiliam no alinhamento da equipe do projeto, de forma que todos tenham as mesmas informações e compartilhem dos mesmos critérios para o desenvolvimento da interface, o que facilita e agiliza tanto o processo como a comunicação.

Levantamento de requisitos para o projeto de interfaces com o usuário

O primeiro passo para levantar requisitos para um projeto de interface é o **planejamento e aplicação de pesquisas** para entendimento das **situações de uso**, e para isso é necessário identificar qual é o público-alvo do projeto e os cenários relacionados.

Os **cenários** são as situações que motivam o usuário a utilizar a interface e as situações que ocorrem durante ou após o uso dela, elas incluem os objetivos dos usuários, suas necessidades, aspectos que influenciam e são influenciados pelas suas ações e as próprias ações dos usuários.

Levantamento de requisitos para o projeto de interfaces com o usuário

E eles também podem levar em consideração aspectos de contexto de uso (características físicas, emocionais e sociais do ambiente no qual a interface está inserida).

A partir da identificação do(s) **cenário(s)**, dá-se o início do **planejamento das pesquisas** para entendimento mais profundo desses cenários, e mais especificamente dos problemas relacionados a eles, ou seja, aspectos que podem ser melhorados por meio de uma nova interface ou melhoria em uma interface existente.

Levantamento de requisitos para o projeto de interfaces com o usuário

A pesquisa deve prever ouvir as pessoas do público-alvo a respeito de suas experiências anteriores e/ou atuais nos contextos de uso e/ou com interfaces similares (quando já existirem), suas dificuldades, seus objetivos e expectativas, bem como observar como elas se comportam nos contextos de uso identificados, o que elas fazem (passo a passo se for o caso), como elas fazem, que meios elas utilizam para alcançar seus objetivos, quais são suas maiores dificuldades ou detalhes que poderiam ser melhorados ou facilitados.

Levantamento de requisitos para o projeto de interfaces com o usuário

É importante também analisar características e estratégias existentes que atendem aos cenários identificados.

Após realizadas as pesquisas, todas as informações devem ser organizadas e analisadas de forma que levem ao entendimento das necessidades e oportunidades de projeto, e esta análise levará a identificação dos requisitos do projeto da interface, que devem ser alinhados com toda a equipe.

Métodos e Técnicas de levantamento de requisitos centrados no usuário

A escolha do método adequado ao projeto vai depender dos cenários, do contexto de uso e dos objetivos da pesquisa, sendo que independente do caso o ideal é sempre aplicar métodos de escuta, de observação e análise.

- **Entrevista tradicional;**
- **Grupo focal**
- **Questionário**
- **Observação de campo**
- **Análise da tarefa**
- **Shadowing**
- **Entrevista contextual**
- **Diário de uso**

Teste de usabilidade

O teste de usabilidade é um método bem completo, inclui métodos de entrevista, questionário e observação, pode ser aplicado em contexto real ou em um ambiente controlado.

O objetivo é simular uma situação de uso específica e pedir para a pessoa vivenciá-la, utilizando a interface investigada, no caso, para identificar problemas de usabilidade, por meio da observação dos comportamentos e das métricas de usabilidade (eficácia, eficiência e satisfação), sendo que a satisfação normalmente é coletada por meio de questionário.

Teste de usabilidade

Apesar deste método ser mais aplicado para avaliar um produto na etapa de protótipo do projeto ou do produto final, ele também pode ser aplicado para identificar requisitos de usabilidade para o projeto, ao avaliar uma interface que se deseja melhorar ou interfaces concorrentes que podem servir como base para identificar oportunidades para um novo projeto.

- Card sorting
- Análise de concorrentes/ similares
- Passo a passo cognitivo

Resolução da SP

Cultivo de Plantas



Para definir os métodos mais adequados para este projeto, eu preciso **identificar o contexto de uso específico**: cultivo de plantas em casa ou apartamento, em vasos, sendo que o cultivo é composto de várias etapas (escolha da planta adequada para o ambiente e objetivo da pessoa, preparo do vaso e da terra, semeadura ou plantação e cuidado diário, rega e adubação).

Ao identificar o **contexto** eu posso identificar os **objetivos de pesquisa para levantar requisitos**, que no caso podem ser: entender o espaço que as pessoas têm disponível, que tipos de plantas as pessoas desejam em casa, por que as pessoas desejam ter plantas em casa, quanto tempo elas têm disponível para cuidar das plantas, como elas visualizam e acompanham a saúde das plantas, como elas escolhem as plantas mais adequadas,



Fonte: Shutterstock

onde elas comprem as plantas e os insumos, onde e como elas pesquisam informações de cultivo.

Agora que eu sei em quais informações preciso me aprofundar, posso selecionar os métodos mais adequados, neste caso, a entrevista contextual pode funcionar muito bem para entender os aspectos dos ambientes das pessoas e aproveitar e perguntar para elas suas motivações e objetivos para ter plantas, bem como como elas buscam informações de cultivo atualmente e quais são suas principais dificuldades, isso me permitirá ver a realidade e a organização da pessoa e ainda entender sua mentalidade e outros aspectos pessoais.

Também posso aplicar um questionário para entender melhor o perfil das pessoas, suas características e satisfação com os meios de informação atuais. Eu ainda poderia investigar como são os aplicativos e meios



Fonte: Shutterstock

existentes que já ajudam essas pessoas e o que eles fazem e não fazem.

Após coletar esses dados, posso organizá-los de forma a interpretar onde estão os maiores desafios das pessoas e as oportunidades para um novo projeto de interface, identificando como ele deve ser e quais funcionalidades deve ter.

Por exemplo, um desafio pode ser descobrir o nome de uma planta e informações de cuidados e locais mais adequados para cada tipo de plantas, e para isso o aplicativo poderia ter uma funcionalidade de identificar estas informações por meio de fotografia; outra necessidade pode ser de acompanhar as fases da planta, e poderia haver no aplicativo uma funcionalidade de agenda que mostre as fases de floração, hibernação, etc., bem como as indicações de quando fazer manutenções



Fonte: Shutterstock

como adubagem e troca de vasos.

Esta identificação de requisitos de funcionalidades vai depender dos resultados obtidos nas pesquisas, e podem ser mais amplas no início e se aprofundarem em nível de detalhamento ao longo do desenvolvimento do projeto.



Fonte: Shutterstock

Conceitos

Especificação e Projeto de Interface



Contextualizando

Você trabalha em uma empresa de desenvolvimento de softwares e sistemas para outras empresas (B2B – business to business), e está responsável pelas atividades de design de um novo sistema de logística para produtos de importação. Este sistema é digital via web, e permite a interação entre as empresas exportadoras e as importadoras, para controle de pedidos e entregas.

Sua empresa já possui dados de pesquisas realizadas sobre o perfil de usuários, quais suas atividades e principais necessidades, mas estes dados estão em relatórios densos, cheios de informação, estatísticas, e comentários dos usuários (exportadores, transportadores



Fonte: Shutterstock

Contextualizando

de diferentes meios de transporte e importadores).

Não estão claras quais seriam as especificações deste sistema, como ele deve ser, quais as suas funcionalidades, hierarquia de informações e ações, fluxo de uso, etc.

Como você analisa estes dados?

Quais ferramentas você pode utilizar para sintetizar estes dados e gerar a especificação do projeto da interface?



Fonte: Shutterstock

Introdução à especificação de interfaces com usuários

Esta abordagem parte da correta compreensão do usuário, das especificação de interfaces com usuários está diretamente relacionada à especificação de requisitos dos usuários, conforme a ISO 9241-210 (2019) ela pode ser aplicada nas etapas de entender e especificar o contexto de uso e na especificação de requisitos dos usuários. Ela se baseia em dados levantados em pesquisas para analisar e sintetizar as informações por meio de técnicas e ferramentas que permitem estruturar essas informações para visualizar e entender melhor o perfil, motivações e necessidades dos usuários, com relação à interface e ao seu contexto de uso.

Introdução à especificação de interfaces com usuários

Essa especificação permite gerar maior clareza dos dados levantados em pesquisas, entender a sistemática dos aspectos e comportamentos humanos, de contexto e de interface relacionados ao projeto, gerar alinhamento entre a equipe de projeto e auxiliar na identificação de problemas e oportunidades para a interface, por isso pode auxiliar também na especificação dos requisitos da mesma.

Toda técnica ou ferramenta de especificação deve ser baseada em dados de pesquisas com os usuários, dados reais, não use dados fictícios, inventados e nem se baseie apenas em suas próprias experiências

Técnicas de especificação de usuários

O objetivo das técnicas e ferramentas de especificação de usuários é estruturar dados reais de pesquisas de forma clara e objetiva, relacionando características e ações dos usuários, a fim de entendê-los melhor, auxiliando no processo de empatia e identificação das oportunidades de como melhorar suas experiências.

Existem diversas técnicas de especificação (ou de síntese), em usabilidade, Design Centrado no Humano (DCH), Design Centrado no Usuário (DCU) e Experiências do Usuário (UX).

Técnicas de especificação de usuários

Personas

Personas são a criação de perfis de pessoas fictícias, para representar de forma genérica o público-alvo de um produto, este perfil pode conter informações de características pessoais, personalidade, dados demográficos, gostos, profissão, comportamentos, hobbies, motivações, história, dificuldades, etc. (MAGUIRE, 2001; CYBIS *et al.*, 2007; BEVAN, 2009).

Técnicas de especificação de usuários

Personas



Célia, a distraída
Médica, 32 anos, casada, 3 filhos.
"Meus médicos me receberam 5 medicamentos que eu tenho que tomar todos os dias. É muito confuso saber qual remédio tomar que tomar em qual horário. Muitas vezes esqueço de tomar algum deles, mas da vez que acerto me distraio com outras coisas e esqueço de tomar algum deles."

Idade: Célia é casada e tem 3 filhos. Ela trabalha em uma clínica de fisioterapia, onde trabalha há 10 anos. Ela é muito organizada e gosta de manter tudo em ordem.

Objetivos: Ela quer manter a saúde em dia e garantir que todos os medicamentos sejam tomados no horário correto. Ela também quer ter tempo para cuidar dos filhos e trabalhar.

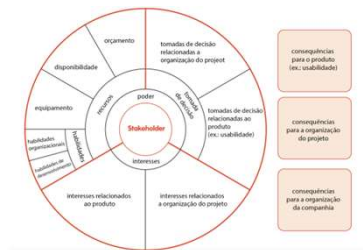
Experiências com tecnologia: Ela usa um smartphone para acessar aplicativos de saúde e listas de medicamentos. Ela também usa um calendário para anotar os horários de tomar os remédios.

Personas: Ela é uma pessoa muito organizada e gosta de manter tudo em ordem. Ela também é muito responsável e gosta de cuidar dos outros.

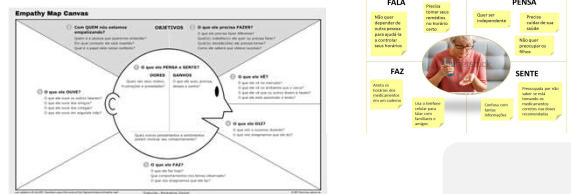
Problemas: Ela tem dificuldade em lembrar de tomar os medicamentos no horário correto. Ela também tem dificuldade em lidar com a falta de tempo para cuidar dos filhos e trabalhar.

Necessidades: Ela precisa de uma solução que ajude ela a lembrar de tomar os medicamentos no horário correto. Ela também precisa de uma solução que ajude ela a lidar com a falta de tempo para cuidar dos filhos e trabalhar.

Estrutura de Mapa de Stakeholders



Mapa de Empatia - Canvas



Fonte: Marketing digital <https://online.visual-paradigm.com/drive/#diagrama:proj-0&new-EmpathyMap>

Análise de cenários, tarefas e mapas de jornadas

A análise de cenários, tarefas e jornada são técnicas para auxiliar no entendimento das situações relacionados ao uso da interface, comportamentos das pessoas, ordem das ações das pessoas, fatores de influência, lógica dos comportamentos e consequências, para identificação de problemas e oportunidades de melhoria da interação e projeto da interface. Técnicas:

- 1) **Cenários de uso**
- 2) **Storyboarding**
- 3) **Storytelling**



Análise de cenários, tarefas e mapas de jornadas

Técnicas:

- 4) **Contextos de uso**
- 5) **Jornada do usuário**
- 6) **Storytelling**
- 7) **Mapeamento de história do usuário**



Resolução da SP

Sistema de Logística



Em primeiro lugar, como este projeto envolve diferentes perfis de pessoas que vão interagir com a interface, é preciso entender quem são elas e como elas se relacionam, portanto o primeiro passo seria **identificar essas relações e criar um mapa de stakeholders**, detalhando o perfil e objetivos de cada uma dessas pessoas com o processo de importação e troca de informações.



Fonte: Shutterstock

Faça um mapa visual colocando o software no centro e puxando setas com cada stakeholder mais próximo ou mais distante do software, para identificar quem o utilizará com maior frequência.

Trace um perfil, utilizando a estrutura de Hoolhorst e Voort (2011) para cada um dos stakeholders, a partir dos dados

das pesquisas que foram realizadas com eles, ou seja, você terá que ler os relatórios das pesquisas, selecionar as informações que devem fazer parte da estrutura e descrevê-las para cada perfil.

Em seguida você pode **analisar as pesquisas** para identificar quais foram as situações citadas pelas pessoas no processo de logística e importação:



Fonte: Shutterstock

Como ocorre o processo?

Quais as situações mais comuns no dia a dia?

Quais situações já ocorreram e são problemáticas/ críticas?

Então organize estes dados em **cenários de uso (descritivos ou storyboards)**.

Esses cenários servirão como base para identificar funcionalidades que sua interface precisa.

Por último, analise nas pesquisas os comportamentos, ações e comentários e que revelam sentimentos e emoções das pessoas, e monte personas e uma jornada do usuário para cada cenário de uso identificado, ou para os mais relevantes, detalhando o cenário, as ações das pessoas, seus sentimentos, comentários, dificuldades e problemas em cada passo/ação relacionado ao cenário.



Fonte: Shutterstock

A partir desse mapa completo, identifique as **oportunidades** para o projeto.

Interação



Fonte: <https://piter.com/en/NOLO>



Conceitos

Recapitulando



✓ PLANEJAMENTO DE INTERFACES

- ✓ Processos de Design de Interação
- ✓ Processos de Design e Metodologia Ágil
- ✓ Atividades de Design em IHC
- ✓ Design Thinking
- ✓ Design Sprint
- ✓ Análise de Requisitos para Projetos de IHC
- ✓ Especificação e Projeto de Interface
- ✓ Técnicas de especificação de usuários



Fonte: Shutterstock