

Elaboração de uma Persona para o profissional de Análise de Requisitos que pratica UX/UCD/IHC baseado em dados estatísticos provenientes de pesquisas no contexto brasileiro

Ervan de Sena Ramos

Fundação Getúlio Vargas (FGV)
Barueri – São Paulo – Brasil

erivansr@gmail.com

Abstract. This article consists in defining a persona in the role of analyst requirements, in a software development project, which uses practices of User Experience (UX), Human-Computer Interaction and User Centered Design, based on the integration of statistical data from national surveys. The paper describes the development of Persona, aiming to balance the quantitative, qualitative and skills Requirements Analyst.

Resumo. Este trabalho consiste na definição de uma persona no papel de Analista de Requisitos, em um projeto de desenvolvimento de software, que utiliza práticas de User Experience (UX), Interação Humano-Computador (IHC) e Design Centrado no Usuário (UCD, do inglês User-Centered Design), baseado na integração de dados estatísticos provenientes de pesquisas nacionais. Como resultado, o trabalho descreve a elaboração da Persona, visando equilibrar aspectos quantitativos, qualitativos e habilidades do Analista de Requisitos.

1. Introdução

Diante da necessidade do desenvolvimento de uma ferramenta automatizada que auxilia as equipes de projetos de software em uma empresa multinacional, especificamente para os profissionais que desempenham papéis nos processos de engenharia de requisitos e engenharia de usabilidade (durante o levantamento de requisitos), se fez necessário identificar o perfil adequado do usuário do sistema durante a fase inicial do projeto.

Estudos realizados apresentam a definição da Persona¹⁰ para os profissionais que atuam nas disciplinas de IHC¹¹, UCD¹² [Barboza et al. 2011] e UX¹³ no Brasil [Vieira et al. 2011] e destacam a figura do profissional de Analista de Requisitos e sua estrita relação com as referidas disciplinas [Vale 2011].

Este trabalho tem como objetivo elaborar uma Persona para este tipo de usuário, auxiliado pelos estudos supracitadas.

¹⁰ Persona é uma técnica de usabilidade, que consiste na criação de perfis e personificação de grupo de usuários, ou seja, representa uma caracterização de um personagem que, embora seja fictício, expõe as características importantes da população de usuários para a qual se destina o produto o projeto [Adlin 2006].

¹¹ Interação Humano-Computador: campo interdisciplinar da usabilidade que alia princípios psicológicos, ciências sociais e a ciência da computação com o objetivo de desenvolver produtos de software úteis e usáveis [Santos 2012].

¹² User-Centered Design: abordagem da usabilidade que racionaliza o processo de informação na pessoa que utilizará o produto de software [Santos 2012].

¹³ User Experience: campo da usabilidade que apresenta a experiência do usuário como a interação completa do indivíduo [Santos 2012].

2. Sobre a ferramenta de software para auxílio na engenharia de requisitos

Uma empresa multinacional detentora de uma fábrica de software possui a necessidade do desenvolvimento de uma ferramenta de software para auxílio na engenharia de requisitos, a qual deverá permitir: criação de documentos de especificação de requisitos, regras de negócios e usabilidade; elaboração de protótipos; gerenciamento das atividades realizadas durante o processo de levantamento de requisitos, além de gestão do conhecimento em requisitos.

Os usuários que utilizarão a ferramenta serão os profissionais de análise de requisitos que praticam técnicas de usabilidade e atuam nesta empresa. Diante desta necessidade e consciente da importância da identificação correta do perfil do usuário, esta pesquisa propõe identificar a Persona equivalente a este grupo usuário.

Por existirem pesquisas que definem as características de profissionais de análise de requisitos e de usabilidade (IHC, UCD, UX) separadamente, foi definido para esta pesquisa, que baseado nas mesmas e por meio da técnica de elaboração de Persona, ser realizada a representação dos objetivos e comportamentos do usuário da ferramenta a ser desenvolvida.

3. O uso de Personas como ferramenta de usabilidade

Os aspectos sociais quanto os aspectos psicológicos dos usuários devem ser melhores entendidos para que seja possível obter as reais motivações que permeiam suas ações [Nielsen, 2002]. Com o objetivo de suplantar as dificuldades encontradas pela indústria de software no entendimento das reais necessidades dos usuários distintos, o uso de personagens/usuários fictícios e representações concretas, conhecidas como personas, apresenta-se como uma interessante técnica de design [Grudin et al. 2002]. A técnica Personas é considerada bastante madura e consistente na representação e modelagem dos perfis de usuários de um sistema [Nóbrega 2011].

Este estudo baseou-se nos dados obtidos pelas pesquisas de Barboza et al. (2011), Vieira et al. (2011) e Vale (2011), para a concepção de uma nova Persona: Analista de Requisitos que pratica UX/UCD/IHC, a qual não foi elaborada nos referidos estudos, embora disponibilizem informações suficientes para tal definição.

4. Pesquisas utilizadas na Elaboração da Persona

A pesquisa de Barboza et al. (2011) apresenta o perfil dos profissionais que atuam nas disciplinas de IHC e UCD com as seguintes características:

- 46% moram no Sudeste;
- 46% possuem de 4 a 10 anos de nível de experiência;
- 64,91% possuem Ciências da Computação ou afins como formação principal;
- 62,8 % é representada pela faixa etária de 26 a 35 anos;
- 30,1% atuam em empresas de tecnologia;
- 55,8% exercem também o papel de analista de requisitos.

A pesquisa de Vieira et al. (2011) apresenta o perfil dos profissionais que atuam na disciplina UX com as seguintes características:

- 71% moram no Sudeste;
- 75% possuem de 3 a 5 anos de nível de experiência;
- 23% possuem Ciências da Computação ou afins como formação principal;
- 40% é representada pela faixa etária de 26 a 30 anos;
- 2,7% atuam em empresas de tecnologia;
- 76% exercem também o papel de analista de requisitos.
- 56% são do sexo masculino;
- 68% são solteiros.

A pesquisa de Vale (2011) apresenta o perfil do profissional analista de requisitos, com as seguintes características:

- 43% possuem nível superior completo;
- 43,3% já participaram de até 4 projeto avaliados pelo MPS.BR¹⁴;
- 66,6% apresentam como ótima habilidade: “Confiabilidade”;
- 66,6% apresentam como boa habilidade: “Orientação para resultados”;
- 56,6% apresentam como péssima habilidade: “Capacidade de resolver conflitos”.

5. Elaboração da persona

A metodologia aplicada neste trabalho para a elaboração da Persona é baseada em Adlin (2006) e composta de um fluxo de 4 atividades, descritas abaixo:

5.1 Categorização do Usuário

A Tabela 1 apresenta a primeira etapa da metodologia, a categorização do usuário. Para a definição do papel do usuário, foi seguida a linha de pesquisa do Barboza et al (2011), que detém a idéia de qual seria a motivação dos profissionais pela busca por conhecimento de UCD/IHC. Nesse contexto o Analista de Requisitos se caracteriza como Consumidor de Informação, o que se reflete diretamente em seus objetivos, extraídos do estudo de Vale (2011), quais são: o acesso a conteúdo e a aplicação de técnicas de elicitação de requisitos. Por meio do estudo de Vale (2011) também é possível caracterizar o perfil do profissional, onde são destacados: a formação como Ensino Superior, experiência com qualidade de software, IHC e MPSBR; bem como a confiabilidade e dificuldade em resolver conflitos.

Tabela 1. Categorização do usuário

PAPEL	OBJETIVOS	PERFIL
-Consumidor de Informação	-Acessar conteúdo -Aplicar técnicas de elicitação de requisitos	-Ensino Superior -Experiência com Qualidade de Software -Experiência em IHC -Experiência em MPSBR -Confável -Dificuldade em resolver conflitos

¹⁴ MPS.BR é um programa com o objetivo de melhoria do processo de software brasileiro. [SOFTEX 2009]

5.2 Subcategorização do Usuário

A subcategorização do usuário, apresentada na Tabela 2, é a etapa da metodologia onde são feitos os refinamentos de informações a partir da tabela de categorização, com o objetivo de selecionar as principais informações para compor a Persona identificada. As subcategorias apresentadas para o Analista de Requisitos são: Tipo de usuário; Escolaridade; Capacidade técnica e Habilidade.

Tabela 2. Subcategorização do usuário

SUBCATEGORIAS – PERSONA
- Tipo de usuário
- Escolaridade
- Capacidade técnica
- Habilidade

5.3 Elaboração do esqueleto da persona

Na atividade de elaboração do esqueleto da Persona, as informações selecionadas para serem apresentadas são dispostas pelo tipo de informação, conforme Tabela 3. Para o esqueleto da Persona do profissional de análise de requisitos foi indicado um indivíduo do sexo masculino com idade entre 26 a 36 e nível de escolaridade superior e que mora na região Sudeste do País (dados baseados no nível de escolaridade e experiência técnica apresentada nos três estudos) A Persona utiliza técnicas de elicitação de requisitos e trabalham em projetos de MPSBR [Vale 2011], além de executar atividades de UX, UCD e IHC [Barboza et al. 2011] [Veira et al. 2011]. Quanto à habilidade, Vale (2011) aponta que os Analistas de Requisitos possuem capacidade de transmitir confiança ao cliente embora encontrem dificuldade em resolver conflitos.

Tabela 3. Esqueleto da persona

Homem. Idade 26-36 anos, solteiro e mora na região Sudeste do Brasil. Escolaridade – Superior (83,3%) Utilizam técnicas de elicitação requisitos (100%) Aplicam o MPSBR (96,67%) Executam atividades de UX/UCD/IHC (PESQUISA UPA: 76% dos profissionais IHC/UCD realizam Levantamento de Requisitos / PESQUISA UNIFOR: 55,8% dos profissionais de IHC/UCD exercem ou exerceram a função de Analista de Requisitos) Possuem capacidade de transmitir confiança ao cliente (Habilidade Ótima 53,3%) Encontram dificuldade em resolver conflitos (Habilidade Regular: 56,6%)

5.4 Definição da persona

Na última etapa aplicada foi definida a Persona, a qual foi disposta em uma tabela. A Tabela 4 mostra a Persona gerada, onde do lado esquerdo a pessoa é ilustrada por meio de uma foto, e do lado direito é apresentada uma descrição que define o usuário criado.

Tabela 4. Persona

Persona 1	
	<p>Nome: Reginaldo Idade: 29 anos Reginaldo é um homem, solteiro, de 29 anos, possui especialização e atua como profissional da área de TI e reside na região Sudeste do País. Possui 6 anos de experiência com Análise de Requisitos e atualmente trabalha para uma empresa onde aplica técnicas de elicitação de requisitos, bem como UX/UCD/IHC. Trabalha em projetos de desenvolvimento de software que são aderentes ao modelo MPSBR. É reconhecido pela habilidade de ter um bom relacionamento com os clientes obtendo a confiança dos mesmos, embora algumas vezes não consiga encontrar soluções para conflitos, sendo necessária a intervenção do gerente para resolver conflitos com o cliente ou com a equipe. Adoraria que fosse mais fácil...<ul style="list-style-type: none">• Documentar facilmente os artefatos durante a fase de requisitos;• Tomar conhecimento de práticas e conceitos de UX/UCD/IHC mais simples de se entender e implementar, e aplicáveis no Levantamento de Requisitos;• Encontrar modelos de artefatos usados em Requisitos e UX/UCD/IHC;• Compartilhar algum material encontrado com os colegas de equipes;• Obter dicas e capacitação para resolução de problemas.</p>

6. Conclusão

O presente trabalho apresentou a elaboração de uma Persona para o profissional de Análise de Requisitos, baseado em estudos já realizados. Isso indica a possibilidade da realização de um aperfeiçoamento dos panoramas apresentados nos demais estudos onde se convergem em um mesmo tema, no caso à atuação de Analista de Requisitos nas áreas de UX, UCD e IHC; destacando a importância deste profissional. Para uma melhor análise, bem como a consolidação deste trabalho se faz necessário o acesso aos demais dados obtidos nas pesquisas realizadas e que não foram dispostos nos estudos, somente desta forma seria possível obter resultados mais aprofundado sobre o assunto abordado.

Acima de tudo, o trabalho trouxe como benefício a experiência da criação de uma Persona como ferramenta de usabilidade em uma empresa multinacional de desenvolvimento de software. Como trabalhos futuros pretende-se realizar o desenvolvimento da ferramenta automatizada para o auxílio ao analista de requisitos em suas atividades, bem como realizar testes de usabilidade junto aos usuários.

Referências

- BARBOZA, Danielly; ROSENBERG, Carlos; FURTADO, Elizabeth (2011). Panorama, Oportunidades e Recomendações para o Contexto Brasileiro de Interação Humano Computador e Design Centrado no Usuário a partir do uso de Personas. In: Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems, Porto de Galinhas.
- VIEIRA, Andressa; MARTINS Stefan; VOLPATO Elisa; NIIDE, Emerson (2011). Perfil do profissional de UX no Brasil. 5º Encontro Brasileiro de Arquitetos de Informação, São Paulo.
- VALE, Luciano Leal (2011). A Importância da Qualidade Profissional dos Analistas de Requisitos para o Sucesso dos Projetos de Desenvolvimento de Software: um Estudo para Identificar as Habilidades Mais Relevantes. Universidade de Fortaleza, Fortaleza.
- NIELSEN, L (2002). From user to character – an investigation into user-descriptions in scenarios. Disponível em: <<http://web.cbs.dk/staff/lene/from%20user%20to%20character.pdf>>. Acessado em 27/09/2013.

- GRUDIN, J. e PRUITT, J. Personas (2002). Participatory design and product development: an infrastructure for engagement. Disponível em: <www.research.microsoft.com/research/coet/Grudin/Personas/Grudin-Pruitt.doc>. Acessado em 27/09/2013.
- NÓBREGA, Carlos Lenine de Oliveira (2011). Um Framework de Elaboração de Persona Empresa para Suporte na Análise de Valor de Negócio na Aplicação em Sistemas de Redes Sociais. Universidade de Fortaleza, Fortaleza.
- SANTOS, Ana Paula Oliveira (2012). Aplicação de práticas de usabilidade ágil em software livre". Dissertação. Mestrado em Ciências da Computação. USP, São Paulo.
- ADLIN, Tamara (2006). The Persona Lifecycle: Keeping People in Mind Throughout Product Design. The Morgan Kaufmann Series in Interactive Technologies. Elsevier Science & Technology.
- SOFTEX (2009). MPS.BR-Guia Geral.