

Interface Humano-Computador - Aula 08

Ranieri Valença

IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de
Pernambuco - Campus Igarassu

ranieri.carvalho@igarassu.ifpe.edu.br

25/Jan/2016

Tópicos



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

- Coleta de dados do usuário
- Modelos de usuário



Quem vai usar o sistema?

Quais atividades do usuário serão
apoiadas pelo sistema

Em que contexto (físico, tecnológico,
organizacional) o sistema será utilizado?

Atributos que podem ser relevantes - ISO 9241:11



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Usuário

- Habilidades e conhecimentos
 - Experiência na tarefa
 - Nível de treinamento
 - Habilidades com os dispositivos de entrada (teclado, celular, ...)
 - Habilidades de linguagem
 - ...
- Atributos pessoais
 - Faixa etária
 - Sexo predominante
 - Capacidades e limitações físicas e intelectuais
 - Motivação
 - ...

Atributos que podem ser relevantes - ISO 9241:11



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Tarefa atual

- Estrutura da tarefa
 - Frequência de realização da tarefa
 - Demanda física e mental
 - Resultado da tarefa
 - Risco de erro
 - ...



Ambiente organizacional

- Estrutura
 - Horários de trabalho
 - Hábitos de trabalho
 - Interrupções
 - Estrutura de gerenciamento e comunicação
 - ...
- Cultura
 - Política de uso de computadores e internet
 - Objetivos organizacionais
 - ...

Atributos que podem ser relevantes - ISO 9241:11



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Ambiente técnico e físico

- Configuração técnica
 - Equipamentos
 - Software
- Local de trabalho
 - Espaço de trabalho
 - Localização
 - Postura do usuário
- Ambiente
 - Condições de temperatura
 - Ambiente acústico
 - Ambiente visual
 - ...
- Segurança de trabalho
 - Riscos para a saúde
 - Uniformes e equipamentos de proteção

Como levantar esses dados



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Questionários

coletar dados de muitos usuários ao mesmo tempo

Entrevistas

para coletar informações detalhadas dos usuários

Focus groups

para avaliar atitudes, opiniões e impressões dos usuários

Observação da atividade

para entender os usuários em seu ambiente

Análise do modelo mental dos usuários

(*Card sorting* e Diagrama de atividade)

para entender como os usuários agrupam as informações e o que faz sentido



Recomendações

- Perguntas objetivas
- Tentar prever respostas genéricas, com respostas como “muitas vezes”, “poucas vezes”, “nunca”, ...
- Procure deixar um campo aberto para “outros”, com um espaço para respostas não previstas
- Testar com uma amostra de usuários antes de enviar para um grande número de usuários
- Considerar o retorno típico de questionários entre 20% e 30% no máximo



Podem ser estruturadas, na forma de um questionário verbal ou não estruturadas, numa conversa informal, abordando os tópicos desejados, com posterior validação dos tópicos desejados.

A entrevista pode ser conduzida num ambiente neutro ou numa simulação do ambiente de trabalho atual / futuro do usuário, procurando entender como o usuário age.



Entrevista em grupo.

A ideia é criar um grupo de discussão, com diferentes representantes dos usuários de forma a discutir a situação atual, as possíveis soluções e entender os anseios dos usuários.



A ideia é observar como o usuário trabalha, e analisar os aspectos relevantes do comportamento do usuário. É preciso ser discreto e o menos invasivo possível, de forma a não coagir o usuário a comportar-se de uma forma menos natural.

Análise do modelo mental do usuário - *Card Sorting*



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Ordenação de cartas.

A técnica visa compreender como os usuários organizam as informações. Coloca-se uma série de pedaços de informação em cartas e então distribui-se as cartas aos usuários, cuidando para que não haja nenhuma ordenação prévia, e pede-se para os usuários organizarem-nas em pilhas, e nomearem as pilhas.

Existem ferramentas que podem ajudar na análise, dependendo da quantidade de usuários e cartas a serem analisados. Um exemplo, é a **OptimalSort** (www.optimalworkshop.com/optimalsort)

Análise do modelo mental do usuário - Diagrama de atividade



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Também utilizado para compreender a forma como os usuários organizam as informações. A diferença para a técnica de *card sorting* está no fato de que as informações, assim como os agrupamentos, são criados em grupos de usuários, numa reunião até que se chegue a um consenso.

Papeis de usuário



Coleta de dados do
usuário
Modelos de usuário

Papeis de usuário servem para descrever usuários na situação atual ou na situação futura. A principal técnica para definir papeis de usuário são as **Personas**.



A técnica tem como objetivo descrever uma pessoa do grupo de usuários. Não somente nos aspectos relacionados à tarefa e ao sistema, mas também aspectos culturais, sociais, educacionais e quaisquer outros que tenham sido levantados pelas técnicas de análise dos usuários.



Características a serem adicionadas à persona:

- Identidade - nome, sobrenome e foto
- Status - usuário primário, secundário, indireto
- Objetivos - o que a pessoa quer da vida e do sistema?
- Habilidades - educação, competências
- Tarefas - o que a pessoa faz com relação ao sistema?
- Relacionamentos - com quem a pessoa se relaciona?
- Requisitos - de que a pessoa precisa?
- Expectativas - como a pessoa espera que o sistema funcione?



Sobre os objetivos

- Objetivos pessoais
- Objetivos corporativos
- Objetivos práticos
 - Objetivos de experiência
 - Objetivos finais
 - Objetivos de vida



Exemplo



Tony Stark é um playboy bilionário filantropo que também atua como super-herói (homem de ferro) num grupo não governamental conhecido como Vingadores. Tony vive sempre ocupado, e não tem tempo para gerenciar sua mega empresa. Tony quer saber o status do desenvolvimento da armadura MK-CC para definir os próximos passos.

Objetivos da atividade

Obter informações sobre o desenvolvimento da armadura.

Atividades

Analisar o status do desenvolvimento e dar um feedback de quais são os próximos passos.



Exercício

Crie três personas que representem perfis de usuários primários do seu projeto.

Crie cenários atuais (cenários do problema) onde as personas atuam.

