



Interface Humano-Computador

Encontrar Necessidades

Versão de 21.08.2012



Revisando...

- ✓ O que é IHC?
- ✓ O que é interatividade?
- ✓ Quais fatores que contribuem para facilitar a interatividade?
- ✓ Que disciplinas dão base a IHC?
- ✓ E qual o grande assunto a ser estudado?



IHC · Encontrar Necessidades

“Você pode observar um bocado apenas olhando.”

—Yogi Berra



IHC · Encontrar Necessidades



Malinowski com nativos de Papua-Nova Guiné em “Observação participante” (1918) | http://en.wikipedia.org/wiki/File:Wmalinowski_triobriand_isles_1918.jpg



IHC · **Encontrar Necessidades**

Técnica do Aprendiz



IHC · Encontrar Necessidades

Técnica do Aprendiz

Informe à pessoa que gostaria de aprender a atividade que ela faz.
Como se fosse um estagiário.

- ✓ Estabeleça uma relação de parceria com a pessoa observada
- ✓ Deixe que ela ensine os passos do processo
- ✓ Observe tudo que ela faz e anote. Faça muitos rascunhos.
- ✓ Mostre suas anotações para a pessoa observada e valide com ela durante todo o processo



IHC · Encontrar Necessidades

Fique atento para as **soluções alternativas** e os “**jeitinhos**” dados pelas pessoas ao desempenhar a atividade.

Ao perceber um **erro** ou **problema**, anote imediatamente.



IHC · Encontrar Necessidades

Entrevistar



Entrevistar

Escolha os entrevistados

- ✓ Pessoas que representam seu público-alvo do projeto
- ✓ Pessoas que já usam um sistema similar
- ✓ Ou mesmo pessoas que não são usuários do sistema



IHC · Encontrar Necessidades

Digamos que você iria projetar um sistema de aulas online

QUEM VOCÊ ENTREVISTARIA?



Entrevistar

Quem entrevistar?

Tente entrevistar personagens diferentes do projeto.

Ex.: No caso de um sistema de aulas online:

Alunos, professores, coordenadores...



IHC · Encontrar Necessidades

Entrevistar

O que são **perguntas ruins**?

- ✓ O sistema de download de aulas é importante para você?
- ✓ Você gostaria de aulas com menos assuntos?

Evite perguntas de “Sim” ou “Não”

- ✓ O que você gostaria que o novo sistema tivesse como recurso?

Evite perguntar o que as pessoas querem



Entrevistar

Mais tipos de **perguntas ruins**

- ✓ O que a pessoa faria / gostaria num cenário hipotético
Ex.: “Caso acontecesse tal coisa o que você faria?”
- ✓ Com que frequência a pessoa faz uma coisa
Ex.: “Quantas vezes vai a academia na semana?”
- ✓ Quanto a pessoa gosta de uma coisa numa escala de 0 a 10
- ✓ Perguntas binárias (verdadeiro ou falso / sim ou não)



IHC · Encontrar Necessidades

Entrevistar

Você está buscando uma história. Deixe a pessoa contar.

- ✓ Comece se apresentando e explicando seu objetivo
- ✓ Sempre lembre que a entrevista é sobre eles e não você
- ✓ Comece com perguntas abertas, imparciais e sem preconceitos
Ex: “Vamos começar... Me conta um pouco sobre como você usa a internet para pesquisar e aprender novos assuntos das disciplinas.”
- ✓ Pergunte e deixe-o falar. Se necessário, espere de 5 a 10 segundos em silêncio até eles começarem a falar
- ✓ Conduza uma conversa, um bate-papo e não um interrogatório



IHC · Encontrar Necessidades

Entrevistar

Acompanhamento

- ✓ Ajuste suas perguntas com base no que eles já responderam
- ✓ Pergunte usando o tipo de linguagem que eles estão acostumados e entendam
- ✓ Quando sentir que saiu do foco, volte ao assunto pedindo exemplos
- ✓ Seja flexível



Entrevistar

Em casos onde você já sabe quem é o público-alvo do projeto

- ✓ Aplique uma primeira versão do seu questionário em um número menor (3 a 5 pessoas)
- ✓ Faça ajustes que achar necessário caso observe que os dados coletados estão incompletos



Entrevistar

Como sei que estou indo pelo caminho certo?

- ✓ Você encontrou uma coisa surpreendente ou encontrou o que estava faltando no projeto
- ✓ Com os dados levantados você pode explicar o porquê das pessoas fazerem coisas fora do comum
- ✓ Você quer contar para outras pessoas o que está aprendendo sobre seus entrevistados



IHC · Encontrar Necessidades

Compartilhe seu material com seus colegas de grupo

- ✓ Histórias
- ✓ Fotos
- ✓ Rascunhos
- ✓ Frases marcantes



Exercício: Criar questionário

Caso **não** tenha feito o exercício de “listar atividades” da última aula, leia o ponto (00.). Mas se já fez, já passe direto para o ponto (01.)

00. Não fez o exercício em sala de listar as atividades? Procure por colegas que também não fizeram e forme um novo grupo. Primeiro pensem nas atividades que seus familiares, amigos e conhecidos fazem todos os dias e liste-as usando o Google Docs. O que importa aqui é quantidade. Num segundo momento, depois de listar um número grande de atividades (mínimo 15) escolham juntos três atividades que vocês acham que podem ser melhoradas e otimizadas usando um sistema web (site, aplicativo...).

01. Escolha **uma** atividade que o seu site irá ajudar a otimizar com base no exercício de listar as atividades.

- Em **grupos de 3 alunos**
- Arial ou Helvetica 12pt, entrelinha 1,5.
- Mínimo 2 páginas (A4).
- Formato **PDF** enviado como anexo do email
- **Para:** professor@rodrigomuniz.com
- **Assunto do email:** [Web IHC] Questionário para encontrar necessidades
- Não esqueça o **nome dos membros** do grupo e **turno**

02. Crie um questionário para fazer uma entrevista com o seu público-alvo. Crie perguntas com base no que vimos na aula deste slide. **Procure por necessidades.**

Exemplo: Entrevistar um cobrador de ônibus fazendo seu trabalho. Eu primeiro observaria um pouco do seu trabalho, como se estivesse aprendendo a ser cobrador. Anotaria como ele desempenha cada tarefa (passar troco, liberar a catraca, dar informações). E criaria meu questionário querendo saber por exemplo o que ele costuma fazer no tempo livre da viagem, que técnicas ele usa para acelerar a passagem do troco e a conferência no final de cada viagem. Ainda solicitaria para ele contar um pouco sobre seu trabalho, quais as maiores dificuldades enfrentadas...

Prazo de entrega em:

<http://rodrigomuniz.github.com/ihc2012.2/#calendario>

Não deixe para fazer de última hora!



:-)

Perguntas?



:-)

Obrigado!

professor@rodrigomuniz.com