



Universidade de Brasília

Universidade de Brasília – UnB

Faculdade do Gama UnB – FGA

Curso de Engenharia de Software

Exercício Capítulo 5 – Interação Emocional/Design de Interação – Interação Humano Computador

Professor

André Barros de Sales

Aluno

João Pedro Sconetto – 14/0145940

1) O que é interação emocional?

R. A interação emocional concentra-se na forma como sentimos e reagimos ao interagir com as tecnologias. Ela abrange diferentes aspectos da experiência do usuário, desde como nos sentimos quando descobrimos pela primeira vez um novo produto até quando nos livramos dele.

2) Cite algumas maneiras para entender como as emoções afetam o comportamento e como o comportamento afeta as emoções? Cite exemplos?

R. Um bom começo para entender como as emoções afetam o comportamento e como o comportamento afeta as emoções é examinar como as pessoas se expressam e fazem a leitura das expressões umas das outras. Por exemplo, quando as pessoas estão felizes, normalmente sorriem, riem e expandem seus corpos. Quando elas estão com raiva, gritam, gesticulam e contraem os músculos de suas faces. As expressões de uma pessoa podem provocar respostas emocionais nas outras.

3) Explique a razão ou as razões de usar formas expressivas nas interfaces. Cite exemplos dessas formas expressivas na história das interfaces.

R. Elas têm sido utilizadas para transmitir estados emocionais e/ou provocar certos tipos de respostas emocionais nos usuários, como fazê-los se sentirem à vontade, confortáveis e felizes. Um clássico dos anos 1980 e 1990 foi o ícone sorridente do Mac que aparecia na tela do computador da Apple sempre que a máquina era iniciada.

4) Sobre interfaces expressivas, cite exemplos de outras formas para transmitir o estado de um sistema para o usuário.

R. Algumas são: Ícones dinâmicos; Animações; Mensagens faladas, usando vários tipos de vozes e dizendo ao usuário o que precisa ser feito; Vários sons indicando ações e eventos; Feedback vibrotátil, como as distintas vibrações de telefone que especificamente alertam para mensagens especiais de amigos e familiares.

5) Quais são as vantagens e/ou desvantagens de utilizar esses tipos de detalhes expressivos?

R. Uma das vantagens da utilização desses tipos de detalhes expressivos é que eles fornecem um feedback (informativo ou divertido) que tranquiliza o usuário. Eles podem, no entanto, produzir o efeito oposto nas pessoas, que podem achá-los intrusivos, levando-as, algumas vezes, a ficarem irritadas e até com raiva.

6) O que são emoticons?

R. Originalmente símbolos do teclado que foram combinados de várias maneiras para transmitir sentimentos e emoções por meio da simulação de expressões faciais na tela, como sorrir, piscar e franzir a testa.

7) Comente sobre os casos de utilização de agentes amigáveis (friendly agents) em interfaces pela Microsoft na década de 1.990. Explique se foi um sucesso ou do não sucesso da utilização desses agentes.

R. A ideia da utilização de agentes era boa, visava ajudar usuários que tinham menos contato com a tecnologia, mas nunca chegou a obter o sucesso que era esperado deles, pois muitas pessoas não gostaram da ideia, achando a interface muito bonitinha e infantil. No Caso do Clippy (que auxiliava no ambiente operacional do Windows 98), não obteve sucesso, pois os usuários da Microsoft acharam o agente muito difícil e intrusivo, o que os distraía de seu trabalho.

8) Qual a vantagem ou desvantagem de usar um ícone de sinal de estrada “homens trabalhando” para indicar que um site está em construção?

R. Nesse caso pode ser irritante ao usuário ver um sinal de estrada “homens trabalhando” ou algum outro sinal brincalhão, eles apenas aumentam a frustração do visitante, que teve o trabalho de acessar ao site apenas para ser informado de que ele está incompleto.

9) Quais são as principais recomendações para projetar boas mensagens de erros?

R. Em vez de condenar os usuários, as mensagens devem ser atenciosas, indicando o que precisa ser feito para que os erros sejam consertados; Evitar utilizar termos como FATAL, ERRO, INVÁLIDO, RUIM e ILEGAL; Evite longos números e letras maiúsculas; Os avisos sonoros devem estar sob controle do usuário, uma vez que podem causar muito constrangimento; As mensagens devem ser precisas e não vagas; As mensagens devem fornecer um ícone ou comando de ajuda para permitir que os usuários obtenham ajuda sensível ao contexto; As mensagens devem ser fornecidas em vários, de modo que as mensagens curtas possam ser suplementadas com explicações mais longas.

10) Com que os usuários frequentemente se irritam?

R. Sites que estão sobrecarregados com textos e gráficos, dificultando que se encontre a informação desejada e retardando o acesso a ela; Animações, especialmente os painéis de anúncios, que cobrem o que o usuário está olhando e requerem que os usuários cliquem em uma caixa de seleção para os fecharem; O uso abusivo de efeitos sonoros e de música, especialmente ao selecionar opções, realizar ações, executar tutoriais ou ao assistir a demos em sites; Número excessivo de operações, como os inúmeros botões em controles remotos; Design infantil que continua aparecendo na tela, como alguns tipos de agentes de ajuda; Teclados, painéis de controle e outros dispositivos de entrada mal definidos, que fazem com que o usuário pressione teclas e botões errados.

11) Com que as pessoas se irritam frequentemente com a aparência de interfaces ou sites?

R. Sites que estão sobrecarregados com textos e gráficos, dificultando que se encontre a informação desejada e retardando o acesso a ela; Animações, especialmente os painéis de anúncios, que cobrem o que o usuário está olhando e requerem que os usuários cliquem em uma caixa de seleção para os fecharem; O uso abusivo de efeitos sonoros e de música, especialmente ao selecionar opções, realizar ações, executar tutoriais ou ao assistir a demos em sites; Número excessivo de operações,

como os inúmeros botões em controles remotos; Design infantil que continua aparecendo na tela, como alguns tipos de agentes de ajuda; Teclados, painéis de controle e outros dispositivos de entrada mal definidos, que fazem com que o usuário pressione teclas e botões errados.

12) O que é tecnologia persuasiva?

R. Um número cada vez maior de tecnologias está sendo usado para chamar atenção das pessoas para certos tipos de informação, na tentativa de mudar o que elas fazem ou pensam. Propagandas pop-ups, mensagens de aviso, lembretes, mensagens personalizadas e recomendações são alguns métodos que estão sendo implementados nas telas dos computadores e estão sendo rotulados como tecnologia persuasiva.

13) O que é phishing scams?

R. São as fraudes nas quais são enviados e-mails para várias pessoas na tentativa de se passar por uma grande instituição (como eBay ou PayPal), solicitando informações pessoais de acesso, se trata de um golpe aplicado por fraudadores da internet.

14) Explique antropomorfismo e zoomorfismo? De exemplos de sua aplicação ao design de sistemas.

R. O antropomorfismo é a propensão que as pessoas têm para atribuir qualidades humanas a animais e objetos, enquanto o zoomorfismo é o projeto ou modelagem de um objeto em forma animal. Já foi utilizado por exemplo na criação de bichinhos de pelúcia com sistemas computacionais embutidos.

15) Descreva o modelo de design emocional de Ortony et al (2005)?

R. O modelo de Ortony et al (2005) de emoção e comportamento é expresso em termos dos diferentes níveis do cérebro. No nível mais baixo, chamado de nível visceral, estão as partes do cérebro que estão pré-programadas para responder automaticamente a eventos que acontecem no mundo físico. No próximo nível, chamado de nível comportamental, estão os processos cerebrais que controlam nosso comportamento cotidiano. No nível mais alto estão os processos cerebrais que refletem, pensam, por isso é chamado de nível reflexivo.

16) Quais são e descreva os quatro tipos de prazer do modelo de prazer de Jordan (2000)?

R. O modelo de Jordam (2000) enfoca os aspectos agradáveis de nossas interações com os produtos. Eles são:

1. Fisioprazer (Prazer físico): refere-se aos prazeres corporais ligados a experiências sensoriais, por exemplo, tato, paladar e olfato.
2. Socioprazer (Prazer social): refere-se ao prazer de estar na companhia de outros, como entes queridos, amigos e colegas.
3. Psicoprazer (Prazer psicológico): refere-se às reações emocionais e cognitivas das pessoas sobre um determinado produto.

4. Ideoprazer (Prazer ideológico, cognitivo): refere-se aos valores das pessoas e é semelhante ao nível reflexivo do modelo de Norman.S