

Questão 1

As técnicas são:

- Entrevistas
- Questionários
- Grupos de foco
- Brainstorming
- Estudo de Campo
- Investigação Contextual

Fica como atividade para o aluno verificar as características de cada uma no livro texto ou nos [slides](#). Lembrando que a investigação contextual é uma forma de estudo de campo, ou seja, é uma forma específica de realizar a técnica de estudo de campo.

Questão 2

d.

Questão 3

c.

Questão 4

- a. Na análise da situação atual, logo após coletar informações sobre os usuários.
- b. Ao fim da atividade de análise da situação atual o designer deve adquirir um entendimento de quem é o usuário, do que ele precisa fazer, de quais maneiras e por quê. A tabela e gráfico apresentados são formas de organizar e registrar o aprendizado do designer, logo após coletar tais informações. Especificamente, os dados apresentados dessa forma costumam aparecer ao traçar perfis de usuário.

Questão 5

- a. Da forma mais resumida possível, uma persona é um personagem fictício, modelo hipotético de um grupo de usuários reais, criado para descrever um usuário.
- b. Personas servem para tornar o design centrado no usuário possível. São utilizadas principalmente para representar um grupo de usuários finais durante discussões de design, mantendo todos focados no mesmo alvo.
- c. Aqui é preciso tomar cuidado. Personas são criadas, geralmente, ao fim da análise da situação atual ou logo no início da fase de síntese da intervenção, logo após termos coletado dados do usuário. Elas são usadas, no entanto, principalmente na fase de síntese da intervenção (do começo ao fim), onde ocorrem discussões entre os designers.

Questão 6

Cenários de análise são basicamente uma história sobre pessoas realizando uma atividade. Uma narrativa textual, concreta, rica em detalhes contextuais, de uma situação de uso da aplicação, envolvendo usuários, processos e dados reais ou potenciais.

Esses cenários servem, principalmente, para encontrar pontos problemáticos em uma interação, assim como destacar objetivos sugeridos pela aparência de um sistema.

Questão 7

- Prevenção passiva: texto informando quais campos são obrigatórios em um formulário
- Prevenção ativa: máscara em um input
- Prevenção apoiada: mensagem para prevenir uma ruptura que pode acontecer. Por exemplo, quando tentamos salvar dois arquivos de mesmo nome numa mesma pasta.
- Recuperação apoiada: Ajuda o usuário a se recuperar de uma ruptura que **já ocorreu**. Mensagem de erro informando que o usuário já existe quando você tenta se cadastrar em um site.
- Captura de erro: mensagens de erro informando ao usuário que erro ocorreu.

Questão 8

As diretrizes vistas em sala, que estão no capítulo 8 do livro texto, foram:

- Correspondência com as expectativas dos usuários
- Equilíbrio entre controle e liberdade do usuário
- Consistência e padronização
- Promover a eficiência do usuário
- Antecipação
- Visibilidade e reconhecimento
- Conteúdo relevante e expressão adequada
- Projeto para erros

Fica como atividade para o aluno explicar o que pelo menos 4 desses princípios significam, mostrando exemplos de cada um.

Questão 9

A principal diferença entre métodos de avaliação por inspeção e por observação é que métodos de avaliação por inspeção não envolvem a participação de usuários. Dessa forma, esses métodos tentam antever as possíveis consequências de certas decisões de design. Já os métodos de avaliação por observação envolvem usuários e coletam dados sobre problemas reais de uso.

Questão 10

- a. Visibilidade do estado do sistema. A barra de progresso mostra ao usuário o que está acontecendo. É uma forma de feedback para que o usuário reconheça como seu download está progredindo e, dessa forma, é um exemplo da heurística “visibilidade do estado do sistema”.
- b. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros. As mensagens exibidas abaixo dos inputs auxiliam o usuário a diagnosticar o que deu errado e solucionar o problema
- c. Prevenção de erros. O alerta tenta impedir que o usuário delete um arquivo por acidente.