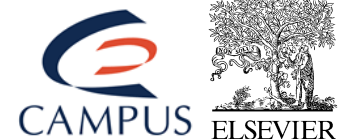




# Resultados provenientes da coleta de dados

## Capítulo 6

Adaptado por Luciana Mara e Thiago Vilela



Barbosa e Silva 2010

# Resultado da Atividade de Análise

- O designer adquire um **entendimento** de quem é o usuário, do que ele precisa fazer, de quais maneiras e por quê.
- Existem diversas representações e modelos utilizados para registrar, organizar, refinar e analisar os dados coletados.

Como **organizar** e **registrar** esse aprendizado do designer?

em representações e modelos tais como:

1. perfil de usuário
2. personas e seus objetivos
3. cenários de análise ou de problema



# Perfil do Usuário

descrição detalhada das características dos usuários, sua relação com tecnologia, seu conhecimento sobre domínio e tarefas e cujos objetivos devem ser apoiados pelo sistema a ser projetado.

- Através da coleta de dados (entrevistas, questionários), podemos dispor os valores em grupos e faixas na qual os usuários se encaixam (ex.: 18 – 25 anos de idade), traçar os perfis de usuários com características semelhantes e calcular a proporção de usuários que se encaixam em cada perfil.



# Perfil do Usuário

- podemos agrupar usuários que possuem características semelhantes, por exemplo:
  - idade (criança, jovem, adulto, terceira idade etc.);
  - experiência (leigo/novato, especialista);
  - atitudes (gosta de tecnologia, não gosta de tecnologia); e
  - tarefas principais (compra, venda).
- a categorização de usuários em determinados perfis **destaca** algumas características e **abstrai** outras



# Exemplo de Perfis de Usuários

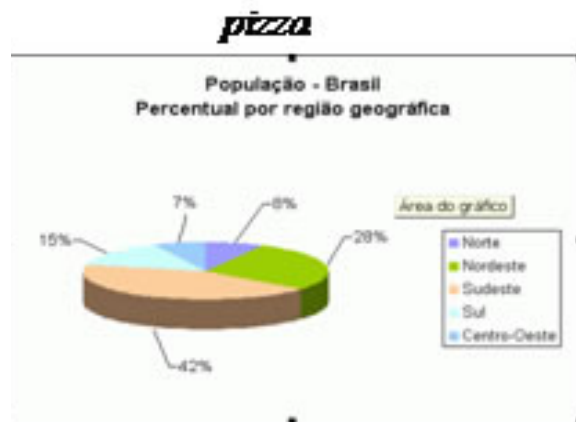
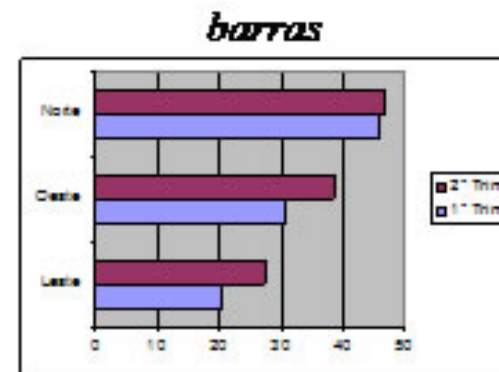
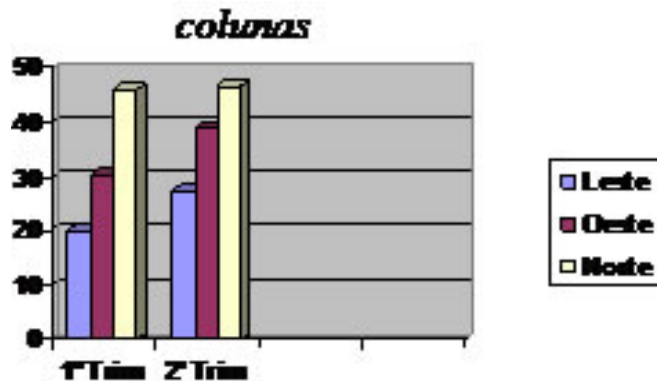
U  
S  
U  
Á  
R  
I  
O  
S  
  
P  
R  
O  
F  
E  
S  
S  
O  
R  
E  
S

PERFIL	A	B
percentual de professores no perfil	47%	43%
número de professores no perfil	20	10
faixa etária	30 até 40	40 até 50
Sexo	Feminino – 25% Masculino – 75%	Feminino – 45% Masculino – 55%
quanto tempo como professor (anos)	De 3 a 10 anos	De 10 a 15 anos
frequência de uso de tecnologia	várias vezes ao dia	várias vezes ao dia
experiência com tecnologia alta: 5 - faz tudo sem ajuda baixa: 1 - precisa de muita ajuda	5	4
atitude perante tecnologia adora: 5 odeia: 1 (só usa porque é obrigado)	5	4
estilo de aprendizado	aprende fazendo; busca na Web	lê manual; pergunta ao colega
aplicações mais utilizadas	1. e-mail, 2. leitor RSS, 3. ed. texto, 4. ed. slides, 5. ferramenta de busca	1. e-mail, 2. ed. texto. 3. ed. slides, 4. ferramenta de busca



# Exemplo de Perfis de Usuários

- Conjugados com as tabelas, gráficos também podem ser gerados.



# Personas

- Personas ajudam a fazer um **design centrado no usuário**.
- Devemos projetar produtos com base no que as pessoas precisam e querem.
  - Colocar os usuários no centro do processo de concepção é extremamente difícil!
- Fazer design centrado no usuário não é algo natural.
  - A tendência mais natural é ser autocentrado (projetar de acordo com seus desejos e necessidades)!



# Personas

**uma persona é um personagem fictício, modelo hipotético de um grupo de usuários reais, criado para descrever um usuário típico**

- Usuários são complicados e variados.
- Personas colocam um rosto no usuário.
- São utilizadas principalmente para representar um grupo de usuários finais durante discussões de design, mantendo todos focados no mesmo alvo.
- As personas são definidas principalmente por seus objetivos, que são determinados num processo de refinamentos sucessivos durante a investigação inicial do domínio de atividade do usuário.





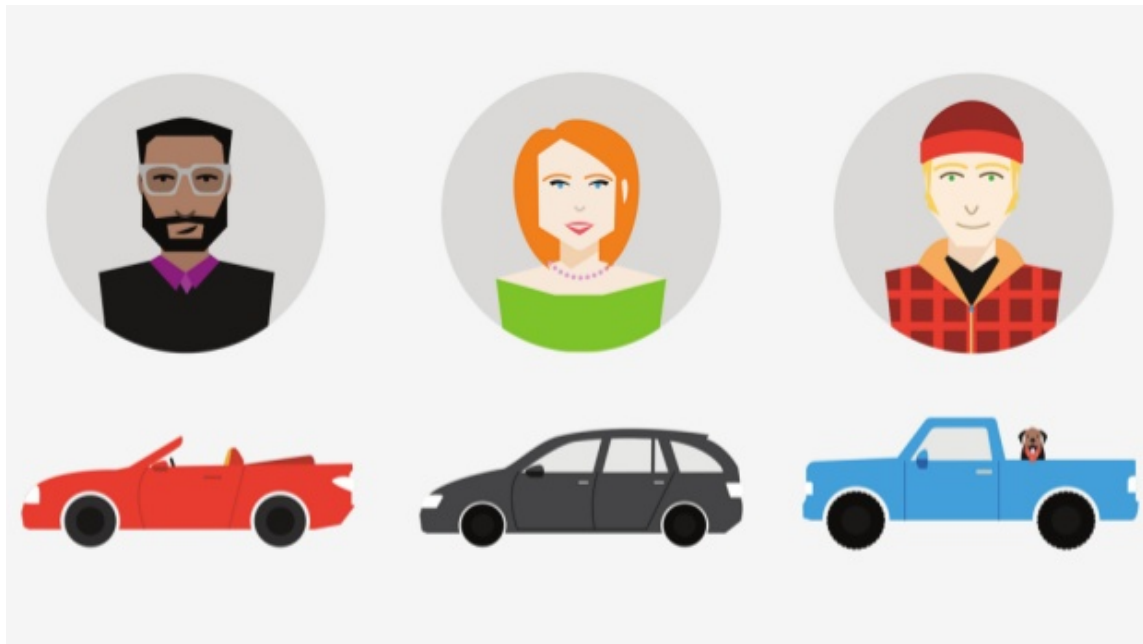
# Personas - Motivação

- Se você tentar criar um automóvel que agrade a todos os motoristas possíveis, você acaba com um carro com recursos demais e que agrada a ninguém. Quanto aos softwares, muitas vezes eles são projetados para agradar a um número máximo de usuários, resultando em uma baixa satisfação do usuário.



# Personas - Motivação

- Ao projetar carros diferentes para pessoas diferentes, com objetivos específicos distintos, podemos criar projetos que pessoas com necessidades semelhantes às dos nossos motoristas-alvo também possam achar satisfatórias. O mesmo vale para o design de produtos digitais e softwares.



# Personas

- Em vez de ampliarmos a funcionalidade do produto para acomodar a maior parte das pessoas, devemos tentar projetar especificamente para uma *única* persona. A cada vez que se estende a funcionalidade para incluir mais um grupo de usuários, colocamos mais um obstáculo no caminho de todos os usuários.
- ISTO É: recursos que agradam alguns usuários interferem na satisfação e no desempenho de outros.
- Tentar agradar muitos pontos de vista diferentes pode arruinar um bom produto.
- O objetivo principal é projetar sistemas que se adaptem às necessidades do usuário, mas usuários reais são “elásticos”, então entra o conceito de um usuário específico: uma *persona*.



# Personas

- Resumindo:
  - Personas são representações realistas dos principais segmentos de público de um produto;
  - Personas ajudam a tornar o **design centrado no usuário** possível;
  - Colocam o foco em **usuários específicos**, ao invés de “todo mundo”;
  - Devem se basear em **pesquisas** e capturar as características dos usuários;
  - São **personagens fictícias**, formadas com base em conhecimento prévio sobre usuários reais. Mesmo não sendo pessoas reais, elas não devem ser representações idealizadas;
  - Personas **não devem ser recicladas** para novos projetos!



# Modelagem de Personas

- Quais características incluir em uma persona?
  - Deve-se pensar sobre os tipos de informação que serão mais úteis para o projeto em desenvolvimento.
- Recomenda-se incluir pelo menos algumas informações de cada uma das seguintes categorias:
  - Identificação
  - Papéis e tarefas
  - Objetivos
  - Dados demográficos
  - Habilidades e conhecimentos
  - Contexto/Ambiente
  - Detalhes pessoais



# Modelagem de Personas

- Identificação
  - Nome / Idade / Sexo
  - Frase ou citação que representa a persona
  - Status (tipo de stakeholder)
  - Breve descrição
  - Foto ou ilustração
- Papéis e tarefas
  - Empresa específica ou indústria na qual trabalha
  - Cargo ou função
  - Atividades típicas e responsabilidades
  - Interação com outras personas, sistemas e/ou produtos



# Modelagem de Personas

- Objetivos
  - Motivações
  - Objetivos relacionados ao trabalho
  - Expectativas em relação ao produto
  - Desejos explícitos e implícitos para o produto
- Dados demográficos
  - Renda e poder de compra
  - Região ou cidade, estado, país onde reside
  - Nível educacional
  - Estado civil
  - Informação cultural



# Modelagem de Personas

- Habilidades e conhecimentos
  - Uso de computadores e internet
  - Produtos utilizados com frequência
  - Nível de domínio com tecnologias
  - Habilidades especiais
- Contextos / Ambiente
  - Equipamentos (conexão de rede, browser, sistema operacional)
  - Localização de uso do produto
  - Atividades domésticas e de lazer





# Modelagem de Personas

- Detalhes pessoais
  - Traços de personalidade
  - Valores e atitudes (opiniões políticas, religião)
  - Medos, fobias e obstáculos
  - Artefatos pessoais (carros, gadgets)



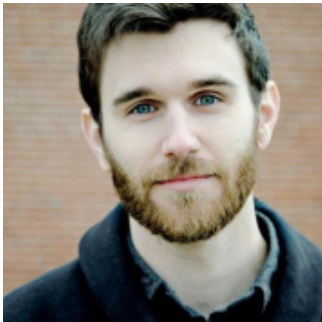
# Apresentação de Personas

- É importante organizar as informações em formatos lógicos, fáceis de ler.
- Personas podem ser dispostas das seguintes maneiras:
  - **Narrativa:** conta uma história, o que torna a persona mais real – porém, não é fácil identificar de relance as características dela.
  - **Tabela:** formato bom para projetos que precisam comparar e entender as necessidades de diferentes personas.
  - **Rápido e direto (Quick-and-Dirty):** funciona melhor em situações em que não há pesquisas suficientes.



# Exemplo de Persona

- Gustavo Maia, 30 anos, Programador de Interfaces



Gustavo começou a trabalhar como freelancer, fazendo websites para amigos enquanto cursava Ciência da Computação na UFMG. Trabalha há 7 anos em uma empresa de desenvolvimento de softwares, porém sonha em abrir seu próprio negócio. Entre seus interesses na área têm-se: Arquitetura da Informação, Gerência de Projetos e Webstandards. Quando sai uma nova tecnologia, Gustavo é o primeiro a questionar sua aplicabilidade. Se ele pudesse, colocaria um freio no mercado para que se diminuísse a produção de novas tecnologias até que se melhorasse as já existentes. "Não é preciso reinventar a roda" é uma das frases que ele mais gosta. Gustavo não é um líder carismático, mas sabe organizar muito bem uma equipe, se precisar. É um bom planejador porque faz de tudo para cumprir os prazos combinados, mesmo em condições precárias de orçamento e prazos curtos. Infelizmente, outras pessoas se aproveitam dessa sua qualidade para mantê-lo constantemente sob pressão e isso lhe causa grande frustração. "Um dia eu chuto o pau-da-barraca", diz ele, consigo mesmo, quando está nervoso.



# Exemplo de Persona



## **Marta Batista, professora – “cada turma é uma turma”**

Marta Batista é professora da universidade AprendaMais há dois anos. Embora leccione apenas duas disciplinas diferentes, ela gosta de configurar o sistema de apoio às aulas sob medida para cada turma, pois sente que isso contribui para a qualidade do curso...

### *Objetivos pessoais:*

- não perder tempo e trabalhar da melhor maneira possível

### *Objetivos práticos:*

- utilizar um sistema adequado a cada disciplina e a cada turma;
- divulgar material didático;
- acompanhar e participar das discussões no fórum da disciplina;
- acompanhar a entrega dos trabalhos dos alunos; e
- divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.



# Exemplo de Persona



Nome	Ana Paula Assad
Vida Pessoal	Ana Paula vive com o marido, o filho de 2 anos e a enteada de 13 em um apartamento em Perdizes, bairro paulista de classe média e alta.
Profissão	Advogada. Sócio-fundadora de escritório.
Vida Profissional	Bacharel em Direito pela USP, possui Especialização em Direito Empresarial do Trabalho pela FGV. É advogada com experiência em assessoria jurídica corporativa, atuante em consultoria Trabalhista.
Atividades no uso de computadores e internet	Utiliza desktop para atividades voltadas ao trabalho, como motores de busca (Google) e e-mail, tanto no escritório quanto em casa. Ocasionalmente, faz compras online de roupas e livros. Acessa e-mail também pelo tablet e/ou smartphone.
Acesso à internet	25 a 35 horas por semana



# Personas

- Embora personas sejam fictícias (pois não representam uma pessoa real), elas são definidas com rigor e detalhes para representar usuários típicos.
- Elas são derivadas de um **processo de investigação que levanta características dos usuários e descreve seus perfis**. Apenas seus nomes e detalhes pessoais são inventados.
- As personas são consideradas a ferramenta de design mais poderosa pois são a base para todo o design orientado aos objetivos do usuários (o que o produto deve fazer ou pode deixar de fazer).

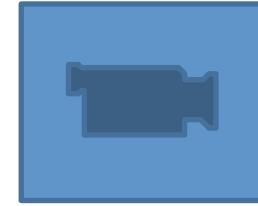


# Personas

- A equipe de design deve conhecer o elenco de personas.
- As questões de design devem ser expressas através de personas, pelos **nomes, evitando o termo USUÁRIOS**.
- Deve-se criar ao menos uma persona por papel de usuário
  - Ex.: uma para professor e outra para aluno (ambiente acadêmico)
  - Ex.: uma para médico e outra para secretaria (clínica médica)
- **CONCEITO**
  - ELENCO DE PERSONAS – conjunto de personas por projeto de design (número reduzido, que englobe principais focos)



# Personas



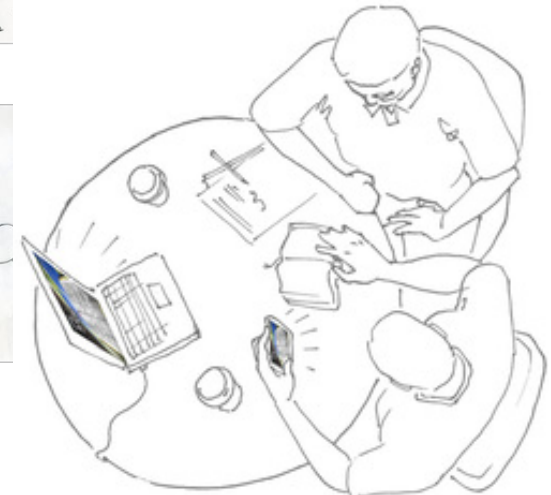
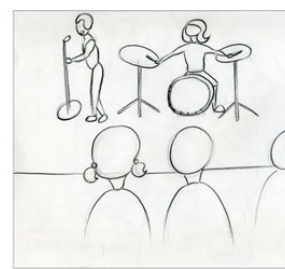
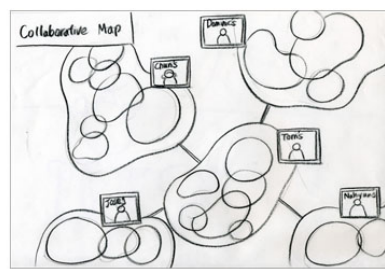
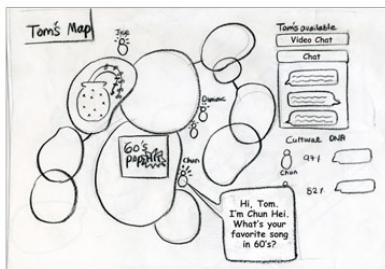
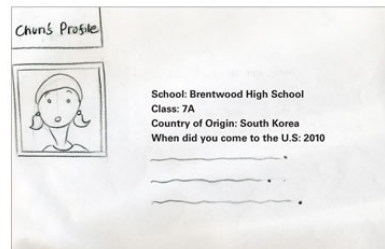
- **OBJETIVOS**
- **PESSOAIS:** conseguir realizar uma quantidade de trabalho razoável, se divertir, etc.
- **PRÁTICOS:** registrar pedido do cliente, processar requisições do cliente, etc.
- **FINAIS (end goals):** concluir sua lista de tarefas ao final do dia de trabalho, etc.
- **FALSOS OBJETIVOS:** tratam-se de meios para se atingir um fim.  
**Ex.:** “rodar num navegador” – o que o usuário normalmente quer é ter acesso ao sistema em qualquer lugar.





# Cenários de análise/problema

Um CENÁRIO é 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



# Cenários de análise/problema

- Em geral um cenário descreve o comportamento e as experiências dos atores.
- Cada ator possui objetivos que dirigem as tarefas que ele realiza.
- Cada cenário, em geral, apresenta um ator principal e um objetivo principal.
- Composto por: título, atores, descrição, referências a outros cenários, etc.
- Surgem a partir da investigação contextual



# Elementos Característicos de um Cenário

- **ambiente ou contexto:** detalhes da situação que motivam ou explicam os objetivos, ações e reações dos atores do cenário;
- **atores:** pessoas interagindo com o computador ou outros elementos do ambiente; características pessoais relevantes ao cenário; os atores utilizados são, geralmente, personas.
- **objetivos:** efeitos na situação que motivam as ações realizadas pelos atores;
- **planejamento:** atividade mental dirigida para transformar um objetivo em um comportamento ou conjunto de ações;
- **ações:** comportamento observável;
- **eventos:** ações externas ou reações produzidas pelo computador ou outras características do ambiente;
- **avaliação:** atividade mental dirigida para interpretar a situação.



# Exemplo de Cenário de Problema

## **Cadastro de projetos finais com coorientador externo não cadastrado**

Atores: Joana Marinho (secretária), Fernando Couto (aluno)

Na primeira semana de aula, Joana Marinho, secretária do curso de Engenharia Ambiental, precisa cadastrar entre vinte e trinta projetos finais dos alunos no período atual. Um projeto final é um trabalho individual de um aluno sob a orientação de um ou dois professores. Cada aluno preenche um formulário impresso e o entrega na secretaria. Em vez de cadastrar os projetos finais à medida que são entregues, Joana prefere juntar vários para cadastrá-los de uma vez, pois acha que assim perde menos tempo. Joana confere o formulário, verificando se o aluno definiu seu(s) orientador(es) e o título e formato de entrega do seu trabalho (e.g., relatório, software), para então cadastrar os dados no sistema. No caso do aluno Fernando Couto, após informar o título do trabalho e o orientador principal, Joana descobre que o seu coorientador, que não é professor regular do curso, não está cadastrado no sistema. Ela interrompe o cadastramento, pega o e-mail de Fernando da sua ficha cadastral (impressa) e lhe envia uma mensagem solicitando os dados do seu coorientador externo: nome completo, CPF e e-mail para contato... (continua no livro)



# Cenários de análise/problema

- A partir de um cenário de análise podemos encontrar pontos que podem ser considerados problemáticos:
  - A necessidade de transcrição para o sistema de dados preenchidos pelo aluno em um formulário impresso;
  - A falta de integração do sistema com as informações dos alunos (o e-mail de Fernando deve ser buscado em uma ficha impressa)
  - A incapacidade de enviar uma mensagem através do sistema para as pessoas envolvidas no cadastro de um projeto final.



# Cenários de análise/problema

- Os cenários destacam objetivos sugeridos pela aparência e o comportamento de um sistema:
  - o que as pessoas tentam fazer com ele;
  - que procedimentos são adotados, não são adotados e realizados com sucesso ou falha;
  - quais interpretações as pessoas fazem do que acontece com elas.
- Cenários devem ser ricos em contextualização
  - Devem permitir explorar com detalhes os impactos dos produtos nas atividades e nos processos de trabalho dos usuários.



# Referências

- Livro texto – IHM  
(bibliografia disponível do plano de ensino)
- Vídeo sobre personas:  
<http://vimeo.com/34961342>



# Atividade Avaliativa

- Criar uma persona que represente o perfil de usuários professores apresentados no slide 5.
- A persona criada deve apresentar a maioria dos itens discriminados no slide 13.
- A persona pode ser apresentada em forma de narrativa ou tabela.
- A atividade pode ser feita individualmente ou em grupo de até 2 alunos.

