



Representações sobre usuários

INF1403 – Introdução à Interação Humano-Computador

Prof. Alberto Raposo

abraposo@inf.puc-rio.br

sala 413 RDC



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.

Como organizar e registrar esse aprendizado do designer?

Em representações e modelos tais como:

perfil de usuário

personas e seus objetivos

cenários de análise ou de problema

modelos de tarefas

**representando
usuários**

tabulação de perfil de usuário

abstrato

□ "o usuário"

■ perfil de usuário

□ persona

concreto



Perfil do Usuário

descrição detalhada das características dos usuários, sua relação com tecnologia, seu conhecimento sobre domínio e tarefas

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

perfil	coordenador A	coordenador B
percentual de professores no perfil	47%	43%
número de professores no perfil	7	8
faixa etária	[30,40)	[40,50)
quanto tempo como professor (anos)	[5,10)	[10,15)
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

personas

abstrato

□ "o usuário"

□ perfil de usuário

■ persona

concreto



Personas

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

personas > exemplo



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

Marta Batista é professora da universidade AprendaMais há dois anos. Ela vê sua atividade como mais do que um emprego, pois gosta muito de ver seus alunos adquirirem conhecimento e desenvolverem raciocínio que será útil em suas vidas. Embora leciono 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.

Ela não se importa em ler instruções sobre como proceder para atingir um objetivo, mas gostaria que essas instruções estivessem no ponto em que são necessárias, em vez de ter de buscar num manual separado. Marta gostaria de agilizar o seu trabalho, com acesso mais rápido às funcionalidades que utiliza com frequência, como divulgar material, ver se há novidades no fórum de discussão, descobrir quem já entregou cada trabalho e quem está devendo, além de divulgar as correções dos trabalhos dos alunos.

persona*

≅ **personagem**

descrição do que seria um **exemplo típico** de um grupo de usuários com **perfil específico** (mas não descreve um usuário real em particular)

geralmente construída a partir de dados coletados de **usuários reais** (através de pesquisa com rigor e precisão)

se não for baseada em pesquisa com usuários reais, ~~protótipos~~

* “descrição precisa do seu usuário e do que ele quer realizar.”

personas

“descrição precisa do seu usuário e do que ele quer realizar.”

incluem habilidades, motivações e **objetivos**

- guiam as decisões de design
 - evitam que funcionalidades para um usuário interfiram com a experiência de uso de outros
 - usuário elástico vs. software elástico
- estão sempre **presentes** de forma **concreta** na mente dos desenvolvedores
 - × “o usuário” genérico

priorizam **foco** × abrangência

50% das pessoas hiper-ultra satisfeitas com seu produto
× 100% das pessoas “meh”

Personas

Descrições detalhadas usuários típicos do sistema a ser projetado para os quais os projetistas guiarão o processo de design.

Deve capturar as características dos usuários

Não são pessoas reais, mas uma síntese de características de usuários reais

Não deve ser idealizado

“Trazê-los à vida”, dando nome, características, objetivos e background

Deve-se desenvolver múltiplas personas

Personas (cont.)

Objetivo

projetar para um conjunto reduzido de personas e agradar todos os usuários com objetivos semelhantes

Como obter dados para projetar personas?

entrevistando usuários reais e *stakeholders* que interajam com os usuários

elaborando questionários

realizando pesquisa de mercado

prestando atenção no que “não está sendo dito”

elementos de uma persona

identidade	nome, sobrenome, idade, foto, <i>tagline</i>
status	primária, secundária, outro <i>stakeholder</i>
objetivos	O que a persona precisará/poderá/não poderá fazer com o sistema?
habilidades	Qual é a especialidade da persona (educação, treinamento e competências específicas)?
tarefas	Quais as tarefas básicas ou críticas que a persona realiza? Com que frequência, importância e duração?
relacionamentos	Com quem a persona se relaciona?
requisitos	De que a persona precisa?
expectativas	Como a persona espera que o produto funcione? Como ela organiza as informações no seu domínio ou trabalho?

Exemplo Persona

Quando sai uma nova tecnologia, Ricardo é o primeiro a questionar sua aplicabilidade. Se ele pudesse, colocaria um freio no mercado para que diminua a produção de novas tecnologias e melhore as já existentes. "Não é preciso reinventar a roda" é uma das frases que ele mais gosta.

Ricardo 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 prazo. 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.

http://usabilidoido.com.br/persona_o_usuario_mascote_do_projeto.html

Exemplo

João tem 52 anos de idade e trabalha como mecânico numa empresa que oferece serviço de manutenção aos clientes quando seus carros enguiçam. Ele trabalha nisso há 12 anos e conhece bem o seu trabalho. Muitos mecânicos mais jovens pedem conselhos para o João quando se encontram no depósito, pois ele sempre sabe as soluções para os problemas mecânicos difíceis. João gosta de compartilhar seu conhecimento com os mais jovens, pois isso o faz se sentir parte valorizada da equipe.

João trabalha durante o dia e em alguns turnos noturnos. Por volta de 20% dos seus serviços são complexos e de vez em quando ele precisa consultar os manuais. Ele tenta evitar usar os manuais na frente dos clientes, pois ele acha que isso lhes dá a impressão de não saber o que está fazendo.

João viu várias mudanças na companhia ao longo desses anos e tentou se adaptar a elas. Entretanto, ele achou um pouco desafiador quando um novo computador foi instalado na sua caminhonete há alguns anos, e agora ele ouviu boatos de que o computador vai ser substituído por um com uma tela maior, que deve ser mais rápido e melhor.

Disseram a João que ele poderá acessar a intranet da empresa no seu novo computador. Ele ouviu falar na intranet e a viu uma vez numa versão anterior, no computador do seu gerente. Ele se pergunta se ele conseguirá descobrir o que está acontecendo na empresa mais facilmente, principalmente porque os clientes parecem saber mais sobre as notícias da empresa do que ele próprio. Isso pode ser embaraçoso e freqüentemente tem sido uma fonte de frustrações para o João durante todo o tempo em que trabalhou na empresa.

João se pergunta se ele conseguirá lidar com o novo sistema computacional. Ele não se importa em pedir ajuda aos seus netos quando quer enviar uma mensagem para o seu irmão que mora em outro continente, mas pedir ajuda para o pessoal no trabalho é uma outra história.

Quais os objetivos de João ao acessar a intranet?

evitar parecer ignorante ou burro

perante aos clientes

perante aos colegas

manter o seu status de mentor, experiente

compartilhar conhecimento com seus colegas
mais jovens

usar a intranet para saber mais sobre as
notícias da empresa do que seus clientes
aprender a utilizar o sistema sem pedir
ajuda aos colegas de trabalho

Representação alternativa de persona: Mecânico experiente

Tempo no trabalho	Mais de 10 anos
Tarefas diárias	Presta serviços (aproximadamente 20% são complexos e requerem consultas ao manual). Compartilha dicas com mecânicos mais novos.
Gosta	De ser visto como experiente e compartilhar dicas com mecânicos mais novos e inexperientes.
Não gosta	Não conseguir saber sobre o que está acontecendo na empresa antes dos seus clientes. Aprender nova tecnologia e parecer burro perante aos seus colegas. Utilizar manuais na frente dos seus clientes nos serviços complexos.
Objetivos	Se manter informado sobre a empresa. Não parecer burro. Manter status de especialista.

Benefícios de se utilizar personas

objetivos e necessidades dos usuários se tornam um ponto comum de foco para a equipe

a equipe pode se concentrar no design para algumas personas, sabendo que elas representam as necessidades de muitos usuários

são relativamente rápidas de desenvolver e substituem (até um certo ponto) a necessidade de delinear toda a comunidade de usuários e gastar meses coletando requisitos de usuários

esforços de design podem ser priorizados com base nas personas

discordâncias sobre decisões de design podem ser resolvidas se referindo às personas

alternativas de design podem ser avaliadas constantemente face às personas, reduzindo a frequência de testes de usabilidade mais caros

Exemplo: Projeto SiVIEP (Tecgraf / PUC-Rio)

TABELA DE PERSONAS



Desenvolvedor

Idade:
25 (25-30)

Características:
Transita pela área de tecnologia, que utiliza em várias esferas da vida; Tem pelo menos um computador pessoal; Tem em seu cotidiano a computação gráfica para entretenimento (filmes e jogos); Utiliza internet constantemente.

Biologo

Idade:
40 (30-50)

Características:
Mais Zen; Praticam esportes como parte da rotina; Proporção mais equilibrada homem x mulher; Admiram a tecnologia tentando aplicá-la na sua rotina de trabalho; Procuram sempre incorporar o ponto de vista ambiental ao comercial.

Engenheiro

Idade:
44 (40-50)

Características:
Segue carreira na área; Tem facilidade de visualizar diferentes possibilidades e cenários; Espelha a metodologia de trabalho em diferentes esferas da vida; Gosta do que faz; Workaholic; Histórico de bons antecedentes acadêmicos.

Product Owner

Idade:
40 (35-50)

Características:
Viaja bastante; Reconhecimento técnico dentro de suas esferas de trabalho; Doutores na área de tecnologia; Fazem várias coisas ao mesmo tempo; Gostam e adotam as novas tecnologias mesmo não pertencendo a geração Y; Preparam apresentações em powerpoint.