

Modelagem do Usuário e Personas

Conceitos Gerais

1. Introdução

- Compreender os usuários reais é o ponto de partida para qualquer projeto de desenvolvimento de software, pois permite que a equipe possa entender como as pessoas interagem com o sistema.
- Um sistema que atende todas as necessidades técnicas que a empresa precisa, mas possui alguns módulos que serão utilizados por usuários com baixo grau de conhecimento em tecnologia, certamente encontrará dificuldades de implantação.
- Além do perfil do usuário, é importante entender o cenário em que o sistema será utilizado. Isso pode fazer toda a diferença, pois determinados cenários são mais complexos do que outros.
- Entender estes conceitos auxiliam no projeto de interfaces mais eficientes.

2. Perfil do Usuário

- O perfil de usuário é uma representação genérica de um grupo de usuários com características similares.
- O perfil descreve padrões de comportamento, necessidades, objetivos preferências tecnológicas, contexto de uso, cenários e até aspectos culturais.
- Diferentemente de persona (apresentada mais a frente), o perfil do usuário é uma informação genérica e pode ter certa imprecisão, pois um determinado perfil podem ter usuários com características diferentes.
- Por exemplo: O perfil de usuários advogados, podem ter profissionais mais antigos, formados quando os processos eram físicos e profissionais mais modernos (já na era de processos digitais).

2. Perfil do Usuário

- O perfis de usuários devem considerar aspectos como:
- **Demográficas:** idade, gênero, escolaridade, ocupação.
- **Tecnológicas:** familiaridade com tecnologia
- **Comportamental:** padrões de uso, hábitos e preferências.
- **Contexto:** ambiente de uso, restrições, etc.

2. Perfil do Usuário

- Exemplo de perfis de usuários de um sistema de educação online:

1 – Estudante un

2. Personas

- Uma **persona** é um personagem fictício, mas construído a partir de **dados reais que representam um grupo de usuários** com características semelhantes.
- Ela representa um **grupo de usuários que possui características, comportamentos, necessidades e objetivos semelhantes**.
- **Em poucas palavras:** Persona é um usuário "fictício" criado para representar um usuário "real".
- É importante que o analista identifique o maior número de personas dentro do projeto, para reduzir o risco de determinado grupo de usuários não seja contemplado dentro do futuro sistema.

2. Personas

- Para criar uma pesona temos as seguintes etapas:

1 – Coleta de dados: Entrevistas, questionários, observações, etc.

2 - Identificação de padrões

3 - Construção da narrativa da persona

2. Personas

- Segundo Barbosa, a tabela abaixo mostra as características típicas de uma persona:

Elemento

Nome e foto

Idade

Profissão

Objetivos

Frustrações

Experiência tecnológica

Comportamentos

Necessidades

Frase

O que representa

Dá uma identidade à persona

Característica demográfica

Contexto de utilização

O que ela deseja conseguir

Principais dificuldades

Nível de familiaridade

Como costuma utilizar tecnologia

O que o sistema precisa oferecer

Resume sua principal expectativa

2. Personas

- O principal objetivo é **ajudar a equipe a tomar decisões de projeto pensando em usuários específicos.**
- Por exemplo, imagine que uma equipe esteja desenvolvendo um aplicativo de banco.
- Sem personas: "O usuário precisa conseguir fazer um PIX."
- Com personas: "A Maria, 68 anos, utiliza o aplicativo principalmente para pagar contas e tem pouca familiaridade com smartphones. Como podemos tornar o PIX simples e seguro para ela?"

2. Personas

- **Um exemplo de persona:** Maria, 67 anos, aposentada, utiliza smartphone diariamente, mas possui pouca experiência com aplicativos bancários.
- **Objetivo principal:**
Realizar pagamentos e PIX com segurança.
- **Comportamento:**
 - Usa WhatsApp todos os dias.
 - Utiliza o celular para chamadas e redes sociais.
 - Tem dificuldade com aplicativos muito complexos.
 - Prefere confirmar as operações antes de finalizá-las.
 - Fica insegura quando aparece uma mensagem que não entende.

2. Personas

- **Frustrações:**

- Muitos menus.
- Letras pequenas e muitos termos técnicos.
- Mensagens de erro pouco claras e medo de fazer uma operação errada.

- **Necessidades:**

- Botões grandes.
- Linguagem simples.
- Confirmação antes de operações financeiras.
- Mensagens de erro explicativas.

- **Frase da persona:** *"Eu quero fazer minhas operações sozinha, mas preciso ter certeza de que não vou apertar alguma coisa errada."*

2. Personas

- **Como estas informações da persona influenciam o projeto:**
- Uma interface poderia simplesmente apresentar um menu PIX, com as seguintes opções:
 - Chave
 - Copiar e colar
 - QR Code
 - Agendamento
 - Mais opções (limites, mudar chave, etc)
- Mas pensando na Maria, poderíamos projetar:
 - **Enviar dinheiro**
 - **Receber dinheiro**
 - **Pagar com QR Code**
 - **Ver meus PIX**

3. Cenários de Uso

- **Os cenários de uso** são uma forma de descrever **uma situação concreta em que uma pessoa utiliza um sistema para atingir um objetivo.**
- Eles são muito úteis porque transformam algo abstrato — *"o usuário precisa fazer um PIX"* — em uma situação real:
- "Maria está em casa e precisa enviar R\$ 200 para a filha. Ela abre o aplicativo do banco pelo celular, escolhe PIX, informa a chave da filha, confere os dados e confirma a transferência."
- Isso permite à equipe pensar não apenas **o que o sistema faz**, mas **como, onde, por que e em quais condições a pessoa utiliza a interface.**
- A persona responde "quem é o usuário". O Cenário responde "o que esse usuário está tentando fazer em uma situação real".

3. Cenários de Uso

- Um cenário de uso geralmente possui as seguintes informações:

Elemento

Usuário

Objetivo

Contexto

Sistema

Ação

Problemas/condições

Resultado

Pergunta

Quem está utilizando?

O que ele quer fazer?

Onde e em que situação?

Qual sistema está sendo utilizado?

O que o usuário faz?

Existe alguma dificuldade ou situação especial?

O que acontece ao final?

3. Cenários de Uso

- Vamos usar uma persona para criar um cenário de uso como exemplo: Maria, 67 anos, aposentada e com pouca experiência em aplicativos bancários.
- Cenário de uso: Maria está em casa e precisa enviar R\$ 150 para sua filha. Ela abre o aplicativo do banco no smartphone e seleciona a opção PIX. Como possui a chave PIX da filha em uma conversa do WhatsApp, ela copia a chave e retorna ao aplicativo do banco. Depois de inserir a chave, verifica o nome da destinatária e o valor. Maria fica alguns segundos conferindo os dados antes de confirmar a operação.
- Observe que o cenário **não é uma lista de requisitos**. Ele conta uma pequena história sobre **uma situação de uso**.

3. Cenários de Uso

- Existem diferentes tipos de cenários de uso:

1 - **Cenário Normal:** É a situação esperada, em que tudo funciona normalmente.

Exemplo — aplicativo de banco:

Maria abre o aplicativo, escolhe PIX, informa a chave, confirma os dados e realiza a transferência com sucesso.

2 - **Cenário exceção:** Mostra o que acontece quando algo dá errado.

Exemplo:

Maria informa uma chave PIX incorreta. O sistema não encontra o destinatário e apresenta uma mensagem informando que a chave não foi localizada.

Neste caso, o IHC deve trabalhar e gerar uma mensagem de erro amigável.

3. Cenários de Uso

- Os outros dois cenários abaixo exigem mais atenção:

3 - **Cenário Alternativo:** O objetivo é o mesmo, mas o usuário utiliza outro caminho. Por exemplo, Maria quer pagar uma conta. O **Caminho A:** Digita o código de barras manualmente. Já o **Caminho B:** Utiliza a câmera do celular para escanear o código de barras.

4 - **Cenário em contexto diferente:** Sistema usado em ambientes diferentes do ideal. Por exemplo, um motorista utiliza o aplicativo enquanto está dirigindo.

Aqui o cenário pode revelar uma questão muito importante:

O motorista deveria estar interagindo diretamente com o celular?

Talvez seja necessário utilizar **comandos de voz** ou uma interface simplificada.

3. Cenários de Uso

- Os cenários de uso são excelentes para descobrir problemas de usabilidade, pois eles fazem a equipe levantar algumas questões do tipo "**O que pode acontecer nessa situação?**"
- Por exemplo no **Cenário de Uso**: Usuário está fazendo uma compra pelo celular dentro de um ônibus, podemos descobrir:
 - internet pode cair;
 - usuário pode estar com apenas uma mão disponível;
 - tela pode sofrer reflexos;
 - ônibus pode estar em movimento;
 - usuário pode errar um toque;
 - bateria pode estar baixa.
 - Isso muda completamente a maneira de projetar a interface.

3. Cenários de Uso

- Exemplo de um sistema de delivery:
- **Persona:** Ana, 25 anos, estudante universitária.
- **Objetivo:** Pedir comida para jantar.
- **Contexto:** Está em casa, às 21h, utilizando o smartphone.
- **Cenário principal:** Ana chega em casa depois da faculdade e decide pedir comida pelo aplicativo. Ela procura por restaurantes próximos e escolhe uma hamburgueria. Após selecionar o lanche, verifica o preço e o tempo estimado de entrega. Ana escolhe pagar por PIX e confirma o pedido. O aplicativo apresenta uma previsão de entrega de 35 minutos e permite acompanhar o pedido.
- **Cenário alternativo:** Ana percebe que o restaurante escolhido não aceita PIX. Ela retorna à tela de pagamento e escolhe cartão de crédito.
- **Cenário de exceção:** Durante o pagamento, a conexão de internet cai. O aplicativo precisa informar claramente se o pedido foi ou não registrado, evitando que Ana faça um segundo pedido acidentalmente.

4. Exemplo Prático

- Precisamos projetar as telas de um sistema de um restaurante com os seguintes requisitos:
- O restaurante possui buffet e trabalha com opções de refeição livre ou por peso. O cliente entre na restaurante, se serve no buffet, e o funcionário que fica posicionado na balança entrega uma comanda contendo o valor (seja por peso ou refeição livre).
- Posteriormente, quando já está na mesa, um funcionário do restaurante oferece bebidas que podem ser inclusas na comanda do cliente.
- Ao final, o cliente vai até o caixa para fazer o pagamento.
- Existe a possibilidade do cliente fazer o pagamento a prazo. Basicamente, o cliente faz refeições durante o mês, e faz o pagamento das faturas em um dia combinado.

4. Exemplo Prático

- Identifique as personas e os possíveis cenários de uso.
- Elabore um esboço (pode ser wireframe, mockup, ou desenho no papel) das telas que este sistema teria.