

# Design de IHC: Conhecendo as Necessidades dos Usuários

INF1403 – Introdução a IHC  
Aula 13

07/05/2012

# The Process of Interaction Design



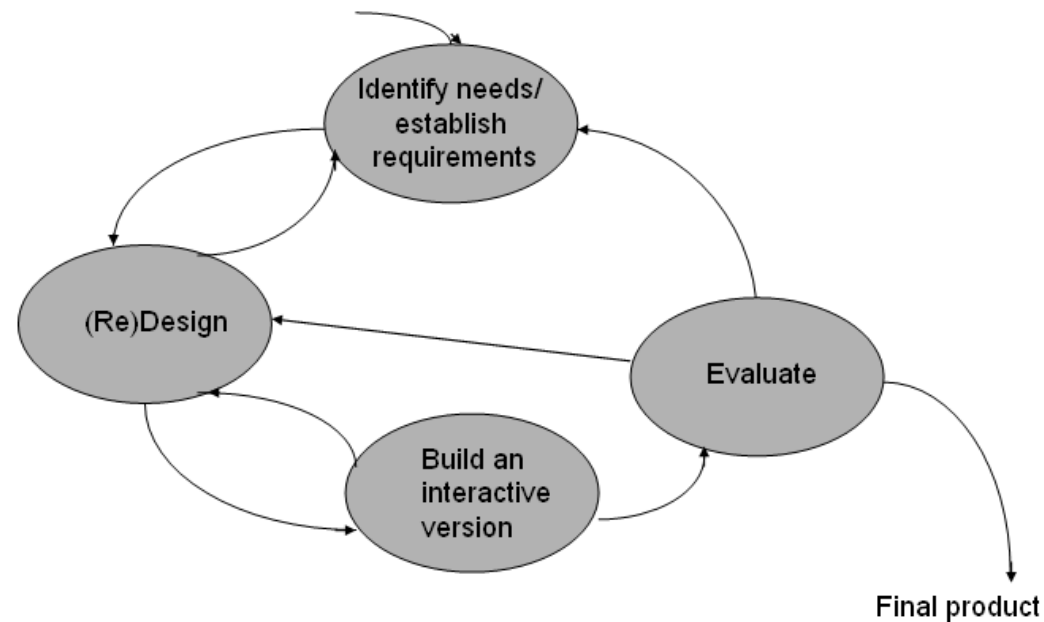
[www.id-book.com](http://www.id-book.com)

Copyright © 2002

PREECE, J.; ROGERS, I.; SHARP, H. (2002) Interaction Design. 1<sup>st</sup> Edition.  
Tradução Brasileira: "Design de Interação" Ed. Bookman, Porto Alegre. 2005

INF1403 – Introdução a IHC  
© Profa. Clarisse S. de Souza

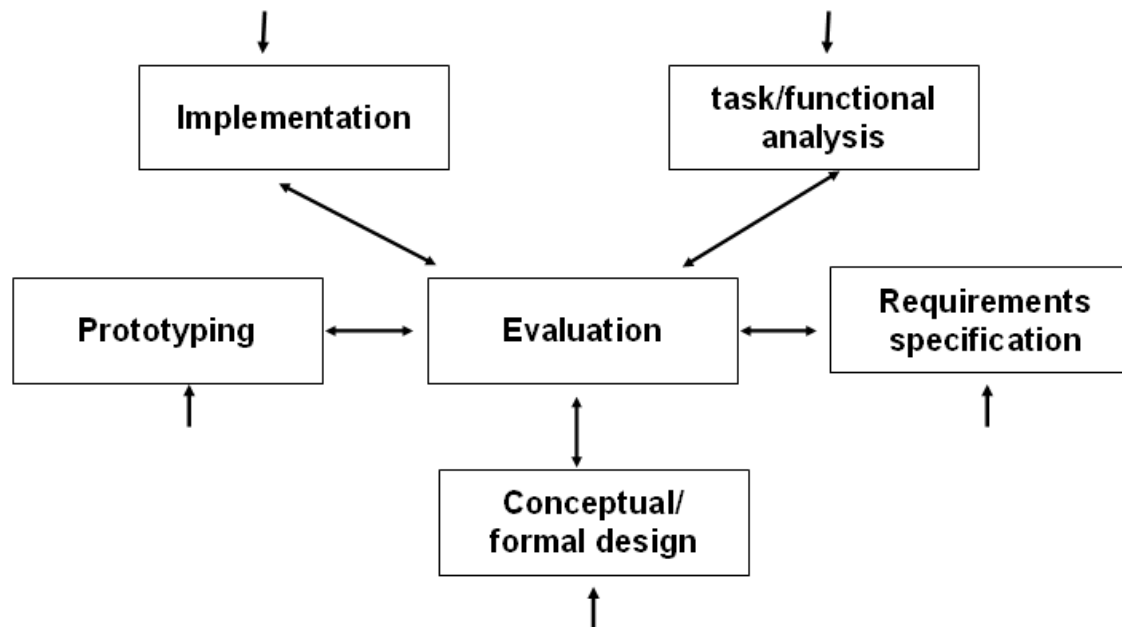
## A simple interaction design model



Exemplifies a user-centered design approach

PREECE, J.; ROGERS, I.; SHARP, H. (2002) Interaction Design. 1<sup>st</sup> Edition.  
 Tradução Brasileira: "Design de Interação" Ed. Bookman, Porto Alegre. 2005

## The Star Model (Hartson and Hix, 1989)



www.id-book.com

Copyright © 2002

PREECE, J.; ROGERS, I.; SHARP, H. (2002) Interaction Design. 1<sup>st</sup> Edition.  
 Tradução Brasileira: "Design de Interação" Ed. Bookman, Porto Alegre. 2005

INF1403 – Introdução a IHC  
 © Profa. Clarisse S. de Souza

## Projeto de IHC

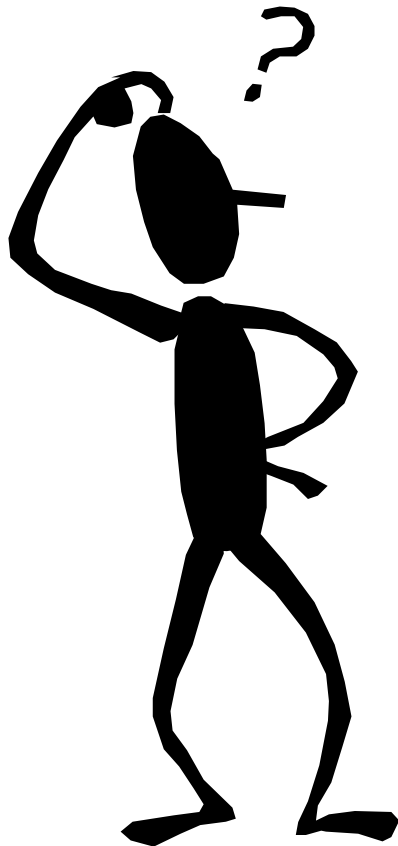
### TOMANDO POR BASE:

- a. o Portal da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro - <http://www.rio.rj.gov.br/web/guest;jsessionid=833E6017DED62932A11FDBE702F33B06.liferay-inst4> - que atende a perfis de usuários muito diferenciados, e
- b. a avaliação do design de interação de parte selecionada dele, usando técnicas de avaliação distintas;

### FORMEM GRUPOS DE 3 OU 4 ALUNOS PARA FAZER:

1. o relatório de avaliação da seção selecionada do website;
2. a criação de diálogos de mediação para o WNH que contornem ou corrijam problemas de usabilidade ou acessibilidade da seção avaliada do portal; e
3. uma avaliação rápida e rasteira da observação de 2 usuários utilizando os diálogos elaborados e o WNH.

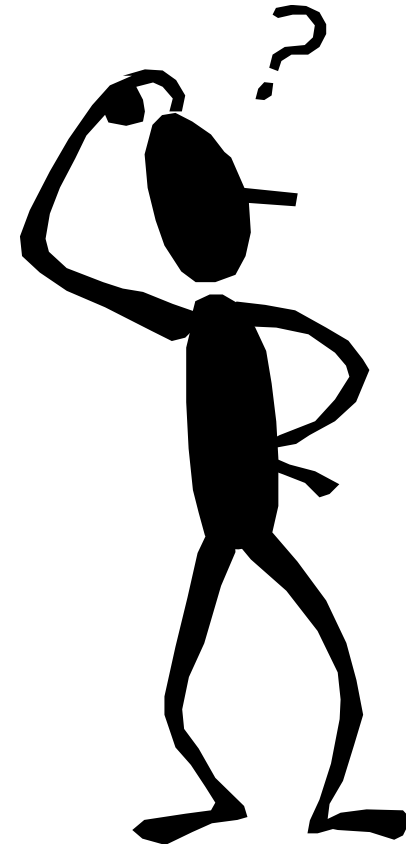
## Passo ZERO



- O que é um “website de uso público”?
- O que são “perfis bastante diferenciados” de usuários?
  - Discussão em sala de aula

## Análise da Situação visada pelo Design

- Passo 1:
  - Quem são as pessoas afetadas?
  - O que desejam ou precisam fazer?
  - Como? Por quê? Onde? Quando?
  
  - Quem mais está envolvido (tem a ver) com a situação e por quê?



## Começando a descobrir: diferenças entre *dito* & *feito*

- O próprio olhar
  - Perguntar para as próprias pessoas
- O olhar do outro
  - Perguntar para quem tem contato ou interação com estas pessoas
  - Observar as pessoas na situação



## Perguntar para as próprias pessoas

### Como perguntar e o que perguntar

#### Questões de ética & polidez

- **NUNCA** fazer perguntas que “invadem a privacidade” do entrevistado.
- **NUNCA** colocar o entrevistado em situação constrangedora (ao falar de si ou de terceiros).
- **NUNCA** discutir com o entrevistado, confrontá-lo ou desafiá-lo, mesmo diante de evidências claras de que ele caiu em contradição (explorar a contradição como indicador de que há mais significados a serem explorados).
- **SEMPRE** tratar o entrevistado com a máxima polidez e respeito; lembrar de que ele está fazendo um FAVOR ao entrevistador; não tem qualquer obrigação de colaborar.
- **SEMPRE** interromper ou encerrar a entrevista ao sinal de irritação, impaciência, nervosismo, constrangimento, ou qualquer outro tipo de desconforto evidenciado pelo entrevistado.

## Técnicas para colher a “fala” das pessoas

- Entrevistas abertas
  - Perguntas que deixam AMPLA margem de resposta para o entrevistado, sem induzir respostas presumidas pelo entrevistador. Veja a diferença entre:
    - ✗ “Você acha que o Chrome é melhor do que o Firefox?”  
(parte da premissa de que *alguém* acha que o Chrome é melhor)
    - ✓ “Como você compara os navegadores Chrome e Firefox?”  
(não presume que qualquer um dos dois seja melhor que o outro)
- Questionários fechados
  - Perguntas que deixam margem CONTROLADA de variação nas respostas. Veja o exemplo:  
Você acha que o Chrome e o Firefox:
    - (a) São igualmente bons
    - (b) São igualmente ruins
    - (c) São tão bons um quanto o outro
    - (d) Diferem porque o Chrome é melhor
    - (e) Diferem porque o Firefox é melhor

## A escala de Lickert

- Métrica para avaliar o posicionamento do respondente em relação a uma afirmação proposta (muito usada em *surveys*, pesquisas de opinião).
  - Exemplo
    - O Chrome e o Firefox são navegadores muito parecidos entre si.
    - [1] Concordo totalmente
    - [2] Concordo quase totalmente
    - [3] Concordo e discordo
    - [4] Discordo quase totalmente
    - [5] Discordo totalmente

## Técnicas para colher a ação das pessoas

- Usadas em estudos *etnográficos*
  - Anotações do observador
  - Fotos e vídeos

Em situações de laboratório (artificiais, controladas)

Em campo (naturais, livres)

## O que nos diz o olhar “do outro”

- O que as pessoas “dizem que fazem” não necessariamente coincide com o que podemos observar que elas fazem.
  - Elas podem ter consciência da contradição em alguns casos, mas na maioria das vezes não têm.
  - A contradição é importante! Na realidade, tanto o que elas dizem que fazem, quanto o que realmente fazem, é significativo e deve ser levado em consideração. **Por quê?**

## TRIANGULAÇÃO

- Técnica de contraste entre diferentes fontes, perspectivas ou circunstâncias de coleta de dados referentes ao mesmo fenômeno.
  - Apesar do nome evocar o número ‘3’, a *triangulação* não é necessariamente uma relação entre 3 pontos: **o fenômeno** (ou fato); um **primeiro conjunto** de evidências coletadas; e um **segundo conjunto** de evidências coletadas.
  - Se houver **mais conjuntos**, a “triangulação” pode ficar ainda mais rica e melhor.

## Processo de preparação de coleta de dados

- Definir o **objetivo** claro da coleta:  
O que se quer saber? Por quê?
- Definir ou elaborar o **método** de coleta:  
Observação da ação situada? Relato do próprio? Relato dos demais?  
Outro?
- Definir ou elaborar a **técnica** de coleta:  
Entrevista (aberta/fechada)? Presencial, síncrona?  
Questionário (impresso/eletrônico)?  
Gravação (vídeo/áudio) / registro estático (foto)?  
Outra?
- Realizar **teste-piloto** do método+instrumento e refiná-lo até ficar bom.

## Para a próxima aula

1. Definição dos Grupos de Trabalho
2. Visita ao Portal da Prefeitura do Rio de Janeiro
3. Levantamento Informal de questões interessantes a explorar no trabalho (será discutido em sala)