

Capítulo

6

Ideando e visualizando grupo de usuários: dos personagens às proto-personas

Luciana Zaina¹

¹Universidade Federal de São Carlos

lzaina@ufscar.br

6.1. Tópico

A técnica de Personas tem sido amplamente usada dentro de abordagens que são centradas no usuário e usualmente faz parte das ementas de disciplinas da área de Interação Humano-Computador [Zaina et al. 2023]. Personas são artefatos que descrevem um personagem fictício que representa um grupo de usuários reais do sistema e suas características relevantes dentro de um determinado domínio de software [Gothelf 2012; Cooper et al. 2014]. [Laubheimer 2020] afirma que as personas (o artefato) podem ser de três tipos. As proto-personas são aquelas criadas a partir de suposições da equipe sobre quem são seus usuários e especificadas em um artefato conciso. As personas qualitativas são elaboradas com base em pesquisas qualitativas de pequena amostra, como entrevistas, testes de usabilidade ou estudos de campo. E por fim, as personas estatísticas são aquelas que emergem da análise estatística de uma grande amostra de dados.

Na atividade prática apresentada neste documento é adotada a proto-persona que é uma proposta de Gothelf [Gothelf 2012]. A técnica para construir a proto-persona reconhece que essas partes interessadas são capazes de elaborar um esboço de uma persona com base em seus conhecimentos sobre um determinado domínio e os respectivos usuários finais desse domínio. A técnica de construção de proto-personas baseia-se em construir os artefatos com a participação de *experts*, *designers*, entre outros.

6.2. Objetivo

Um dos pontos críticos sobre a construção de personas é a existência de diversos modelos de artefatos que podem ser adotados. Além disto, muitas vezes os alunos têm dificuldades em descrever informações que façam a caracterização das personas. Dessa maneira, o ensino da técnica constitui-se em um desafio para que os alunos consigam se focar nas informações mais relevantes que devem estar presentes no artefato que descreve uma persona. O objetivo da prática apresentada neste documento é trabalhar os fundamentos

de personas a partir de personagens na forma de bonecos tangíveis, para depois, então, apresentar aos alunos um modelo de artefato baseado em proto-personas, que os conduza no preenchimento dos dados que caracterizem as personas.

6.3. Materiais

Para aplicação da prática é necessário utilizar e preparar os seguintes materiais: pelo menos 5 bonecos tangíveis de personagens; um descritivo contendo informações que caracterizem os bonecos; e o modelo (*template*) de preenchimento das proto-personas, que pode ser em papel ou *online*.

Parte dos bonecos tangíveis devem fazer parte de uma turma, onde os personagens possuam características similares. Alguns exemplos são: Angry Birds, Meninas Superpoderosas, entre outros. Além dos bonecos de uma turma, deve-se adicionar outros bonecos tangíveis que tenham características diferentes. Por exemplo, ter 3 Angry Birds e adicionar ao grupo de bonecos outros 2 animais (ovelha, leão). Após escolher os bonecos, elabora-se um texto com as características dos personagens que serão usados. É importante que os personagens não sejam referenciados de forma genérica (exemplo, pássaro, ovelha, etc). Eles devem ter um nome que os identifiquem; e, além de características físicas, deve-se descrever o que cada um faz bem, qual são seus objetivos e dificuldades.

O terceiro material é o *template* para elaboração da proto-persona que pode ser em formato digital ou em papel. A sugestão é usar o *template* proposto por [Pinheiro et al. 2019] que organiza os passos para construção da proto-persona a partir do preenchimento de dados em quatro quadrantes. Em cada quadrante há um conjunto de perguntas-guia que direcionam o preenchimento (ver Figura 6.1). Os quatro quadrantes possuem as seguintes funções: Q1 - Dados demográficos, é apresentada a caracterização do usuário onde fornece o contexto do público-alvo, contendo as características individuais relevantes para o desenvolvimento do produto, incluindo uma imagem que represente a persona; (Q2) - Objetivos e Necessidades, são descritos os objetivos do usuário e o que é necessário para atingir estes objetivos; (Q3) - Comportamentos e Preferências, são informados detalhes de como o usuário gosta de realizar as tarefas para atingir seu objetivo, tipos de conteúdo e interação que ele tem preferência; (Q4) - Dificuldades, onde devem ser descritas as dificuldades e frustrações do usuário ao interagir com o produto.

6.4. Método

É importante que antes de iniciar a prática os alunos já tenham tido contato com os principais conceitos sobre personas, seja através de estratégia tradicional de aula expositiva, ou então adotando a estratégia de sala de aula invertida. O método para aplicação da prática é composto por duas etapas conforme descrito a seguir.

6.4.1. Identificando personas

A prática se inicia com o docente trabalhando a perspectiva sobre o que é importante considerar para se elaborar uma persona usando os bonecos personagens tangíveis como apoio. Inicialmente, deve-se informar aos alunos que serão apresentados personagens e que após as apresentações serão realizadas perguntas acerca da elaboração das personas. Não deve ser informado o tipo de sistema ou mesmo o contexto onde esses personagens

estão inseridos. Além disso, os personagens não devem ficar visíveis todos de uma só vez para evitar que os estudantes foquem a atenção nos bonecos e não na atividade que está sendo feita.

<p>Q1 - Dados demográficos:</p> <p>Quem?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quem são? • Qual idade? • Qual a escolaridade? 	<p>Q2 - Objetivos e necessidades:</p> <p>O que?</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que pretende alcançar? • O que precisa para realizar seu objetivo?
<p>Q3 - Comportamentos e preferências:</p> <p>Como?</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que gosta? • O que faz melhor? • Como gosta de fazer? 	<p>Q4 - Dificuldades:</p> <p>O que não gosta?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qual dificuldades pode enfrentar? • O que frustra? • Em que tem dificuldade?

Figura 6.1. Template para elaboração de proto-personas (Pinheiro et. al, 2019).

Após a introdução da etapa, o docente prossegue apresentando os personagens e suas características principais, um a um, seguindo o descritivo previamente elaborado (ver Seção 6.3). Ao finalizar a apresentação de um personagem o mesmo fica visível a todos os estudantes, e parte-se, então para a apresentação do próximo. Primeiro, deve-se concentrar em apresentar os bonecos que fazem parte de uma mesma turma e depois os outros. Ao finalizar as apresentações, inicia-se a fase de questionamentos. O principal objetivo é estimular os alunos a refletirem sobre como agrupariam os bonecos, personagens, para identificar personas a partir de um agrupamento. Porém, ainda não é informado o tipo de sistema, objetivo dos personagens ou mesmo o contexto de uso do sistema. São questões a serem usadas: (1) Quantas personas eu tenho?; (2) Por que vocês dividiriam nesses grupos?; (3) Quais características foram determinantes para vocês criarem esses grupos?

A cada questionamento, os alunos são estimulados a responderem sobre seu entendimento do por quê deve-se formar um determinado grupo de bonecos que serão representados por uma persona. É possível que durante esses questionamentos, estudantes apontem que precisam saber sobre qual o objetivo das personas, ou mesmo façam perguntas sobre o contexto de uso ou o domínio em que o sistema está inserido. Este tipo de pergunta é o objetivo alvo desta etapa. Caso nenhum estudante faça este tipo de pergunta, o docente segue questionando os estudantes sobre como chegaram a conclusão de que determinados agrupamentos deveriam existir, até que eles percebam que necessitam ter informações sobre contexto, objetivo das personas, e domínio do sistema. Assim que se estabelece o entendimento sobre a necessidade dessas informações, deve-se então apresentar exemplos de contexto de uso (pelo menos três diferentes) que estimulem os alunos a realizarem diferentes agrupamentos dos personagens em relação aos diferentes objetivos deles. Isto permitirá aos estudantes compreender que para realizar agrupamentos é necessário estabelecer quais variáveis são relevantes para o objetivo em que aquelas personas se inserem.

6.4.2. Construção do artefato da persona

Na próxima etapa é construído o artefato de persona a partir da aplicação da abordagem de proto-persona proposta por [Pinheiro et al. 2019] (ver Figura 6.1). A abordagem de

proto-persona conduz a elaboração do artefato em 3 etapas. Primeiro, é apresentado um domínio onde quer construir um sistema ou então um problema que se quer resolver, que pode ser diferente dos utilizados na fase anterior. Recomenda-se que seja escolhido um domínio de senso comum dos alunos ou então que sejam fornecidos alguns detalhes sobre o domínio para evitar que haja um gargalo de tempo no entendimento do domínio. A partir disso, é solicitado que os estudantes elaborem individualmente uma proto-persona usando o modelo proposto (ver Figura 6.1) e considerando o agrupamento dos bonecos utilizados na prática.

No passo seguinte, os estudantes formam grupos de 3 a 5 participantes. Cada membro do grupo deve apresentar a proto-persona que elaborou e os demais membros podem esclarecer dúvidas sobre o artefato apresentado, mas não podem sugerir mudanças. Nesta segunda etapa, os membros do grupo identificam que as proto-personas elaboradas individualmente podem ter intersecções ou não entre elas. Isto demonstra a importância da elaboração individual, para que os membros de um mesmo grupo não influenciem uns aos outros. Também reforça a necessidade de considerar informações complementares vindas de diferentes membros do grupo. Na terceira etapa, são construídas personas por grupo. Os membros de um grupo elaboram os artefatos finais de proto-personas (recomenda-se elaborar de uma até três) considerando o que foi elaborado nas proto-personas individuais dos membros do mesmo grupo. Nesta etapa, os alunos exercitam a discussão sobre quais informações fazem sentido de serem usadas para descrição da(s) proto-persona(s) para o domínio que estão trabalhando. Ao final, o grupo apresenta para o(a) docente a(s) proto-persona(s) produzidas.

6.5. Avaliação

A avaliação da prática é realizada durante sua aplicação de maneira formativa. Na etapa identificando personas (seção 6.4.1), a avaliação é feita pelo docente através das discussões que ocorrem durante a apresentação dos personagens e questionamentos feitos pelo próprio docente. Já a avaliação da etapa 2 (construção do artefato da persona - seção 6.4.2) é realizada pelo acompanhamento dos artefatos produzidos nas três etapas de construção das proto-personas para verificar se as personas traçadas encontram-se dentro do escopo do domínio ou problema apresentado. Nessa avaliação, deve-se verificar se os dados informados está respondendo as perguntas dos quadrantes do modelo da proto-persona e estão dentro do escopo.

6.6. Experiência de uso

6.6.1. Aplicações da prática

A prática já foi aplicada 8 vezes em 8 turmas diferentes entre os anos de 2020 à 2023. A aplicação ocorreu nas disciplinas de: (i) Interação Humano-Computador (4 créditos situada no 5º semestre da matriz curricular) no nível de graduação (4 turmas); e (ii) Tópicos de Interação Humano-Computador (8 créditos) no nível de pós-graduação (4 turmas). As disciplinas pertencem respectivamente ao curso de Bacharelado de Ciência da Computação e Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação. Um total de 173 alunos já participaram da dinâmica, sendo estes divididos em 45 alunos de pós-graduação e 128 alunos de graduação. Nos anos de 2020 e 2021 a prática foi aplicada no formato *online* devido à pandemia de COVID-19 e em 2022 e 2023 no formato presencial,

sendo que 75 participaram no formato online (24 de pós-graduação e 51 de graduação) e 98 no formato presencial (21 de pós-graduação e 77 de graduação).

Em todas as aplicações realizadas, foi utilizado um formato *online* para construção da proto-persona. Foi adotada uma ferramenta denominada Lean Persona+⁹ desenvolvida dentro do grupo de pesquisa do grupo UXLeris¹⁰. Na Figura 6.2, é possível ver uma foto da aplicação da Etapa 1 no formato presencial (Figura 6.2 - a) e uma imagem de uma proto-persona produzida por um grupo de alunos, Etapa 2 (Figura 6.2 - b), dentro do contexto de desenvolvimento de um *player* de música para crianças.

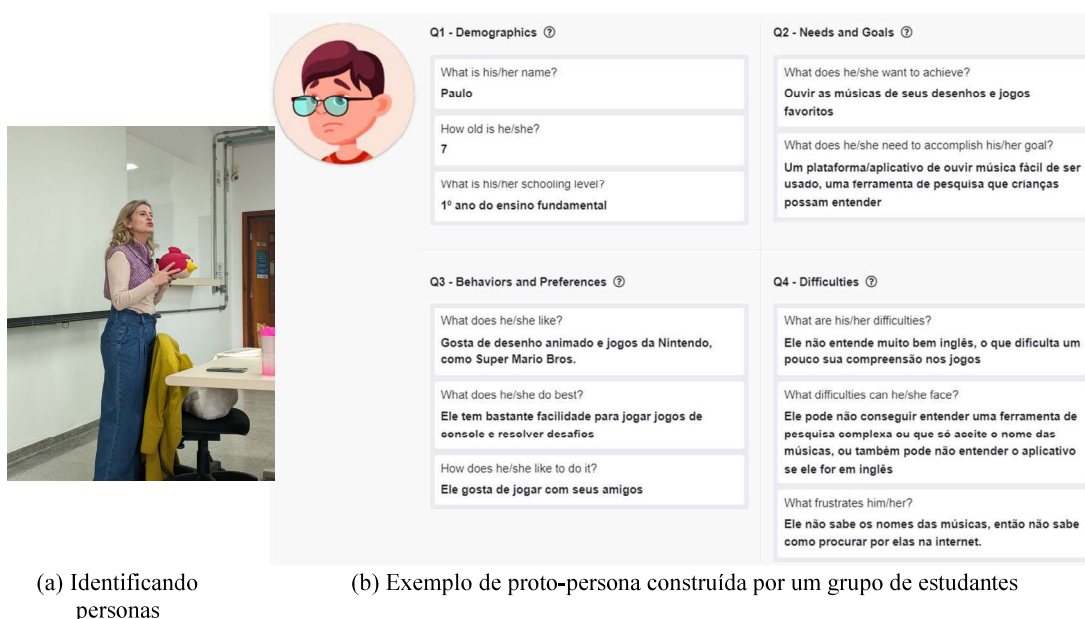


Figura 6.2. Experiência com a prática.

6.6.2. Lições aprendidas

Considerando as aplicações já realizadas da prática, pode-se destacar como principais lições aprendidas:

- A Etapa 1 do método tem se mostrado fundamental para consolidar o conhecimento dos estudantes de graduação e de pós-graduação e para permitir que eles compreendam a necessidade de se ter informações sobre o contexto/domínio antes de construir a persona. Considerando as 8 aplicações da prática, em apenas 2 delas houveram estudantes que fizeram questionamentos sobre o objetivo da persona ou domínio logo no início da Etapa 1. Nas demais, os estudantes sugeriam diferentes de agrupamento e só depois de várias rodadas de perguntas eles descobriram que precisavam ter informações sobre o domínio/contexto antes do agrupamento.
- A discussão realizada na Etapa 1 teve impacto na elaboração das proto-personas em todas as aplicações da prática. Ao ter consciência de que precisam saber antecipadamente o domínio ou então o objetivo do usuário, os estudantes buscaram

⁹Acesso: <http://uxtools.uxleris.net/login>

¹⁰ <http://uxleris.sor.ufscar.br/>

explorar e discutir em profundidade dados sobre potenciais usuários antes de construir o artefato. Isto ficava evidente, quando se apresentava uma proposta aberta demais e os estudantes questionavam para que houvesse maior assertividade sobre o domínio.

- Foi possível observar que o uso do *template* da proto-persona, com perguntas que deveriam ser respondidas para preenchimento dos quadrantes, guiou os estudantes na construção do artefato na Etapa 2. Como a criação de personas envolve dados subjetivos, as perguntas permitiram que eles se focassem em descrever informações aderentes as perguntas e que conseqüentemente descreviam aspectos relevantes das personas.
- A discussão em grupo sobre as proto-personas elaboradas individualmente possibilitou que os estudantes identificassem descrições de características diferentes das proto-personas, mas que ao mesmo tempo fossem complementares. Isto os auxiliou a criar proto-personas mais completas e demonstrou a importância de considerar diferentes perspectivas.
- A aplicação da prática no modelo remoto emergencial foi realizada de maneira totalmente *online*, onde os Angry Birds eram apresentados durante o encontro síncrono; os bonecos ficavam visíveis a partir da câmera do equipamento durante todo o tempo que os alunos elaboravam as proto-personas na Etapa 2. A criação das proto-personas foi viabilizada usando-se uma ferramenta *online* (Etapa 2 - ver seção 1.6.1) o que permitiu o acompanhamento das proto-personas criadas a partir da ferramenta.
- O uso de bonecos de personagens conhecidos como Angry Birds torna a aplicação da prática não só efetiva, mas também divertida. Não foi raro os alunos pedirem para tirar fotos com os personagens durante as aulas.

Referências

- Cooper, A.; Reimann, R.; Cronin, D. (2014) “About Face2.0 The Essentials of Interaction Design”, John Wiley & Sons Wiley.
- Gothelf, J. (2012) “Using proto-personas for executive alignment”. UX Magazine, <https://uxmag.com/articles/using-proto-personas-for-executive-alignment>.
- Laubheimer, P. (2020) “3 Persona Types: Lightweight, Qualitative, and Statistical”, NN Group. <https://www.nngroup.com/articles/persona-types/>.
- Pinheiro, E. G.; Lopes, L. A.; Conte, T. U.; Zaina, L. A. M. (2019) “On the contributions of non-technical stakeholders to describing UX requirements by applying proto-persona”, Journal of Software Engineering Research and Development, 7, 8:1 – 8:19. <https://doi.org/10.5753/jserd.2019.155>
- Zaina, L. A. M.; Martinelli, S. R. (2023) “Virtual Flipped Classroom in HCI Courses: Case Studies on the Experience of Brazilian Students”, In: Interacting with Computers, v. 1, p. iwad015.