Anexo

Texto referente as dúvidas mais freqüentes que um usuário gostaria de ver respondida quando encontra um problema durante a interação (seção 5.2.2.1):

Dúvidas Mais Freqüentes dos Usuários

O que os usuários gostariam de ter, quando pedem ajuda à aplicação (*help*), são respostas para suas dúvidas mais freqüentes (Baecker et alii, 1995; Roesler & McLellan, 1995; Sellen & Nicol, 1990), resumidas na tabela abaixo.

Tipo de Pergunta	Exemplos de Perguntas
Informativa	<i>Que tipo de coisas eu posso fazer com este programa?</i>
Descritiva	<i>O que é isto? O que isto faz?</i>
Procedimental	<i>Como eu faço isto?</i>
Interpretativa	<i>O que está acontecendo agora? Por que isto aconteceu? O que isto significa?</i>
Navegacional	<i>Onde estou? De onde vim e para onde posso ir?</i>
Escolha	<i>O que posso fazer agora?</i>
Guia	<i>O que devo fazer agora?</i>
Histórica	<i>O que eu fiz?</i>
Motivacional	<i>Por que eu devo usar este programa? Como ele irá me beneficiar?</i>
Investigativa	<i>O que mais devo fazer? Esqueci algo?</i>

Taxonomia de dúvidas dos usuários.

Referências Bibliográficas

- Baecker, R.M. et al. (1995) *Readings in Human-Computer Interaction: toward the year 2000*. Morgan Kaufmann Publishers, Inc., San Francisco.
- Roesler, A.W.; McLellan, S.G. (1995) What Help Do Users Need? Taxonomies for On-line Information Needs & Access Methods. In *Proceedings of CHI '95*, 437-441.
- Sellen, A.; Nicol, A. (1990) Building User-Entered Online Help. In B. Laurel (ed.), *The Art of Human-Computer Interface Design*. Addison-Wesley, Reading, MA.

Texto referente a construção e acesso à ajuda através das expressões de comunicabilidade e de ajuda (seção 5.2.2.1):

***Help* via Expressões de Comunicabilidade**

No método de avaliação de comunicabilidade (Prates, 2000), são usadas expressões, na tentativa de representar a reação do usuário quando da ocorrência de alguma falha de comunicação durante a interação. Estas falhas ocorrem quando o usuário não consegue perceber as *affordances* do designer e, assim, não consegue capturar a mensagem que este está tentando transmitir através da interface da aplicação.

A hipótese deste trabalho é que estas expressões, além de serem usadas para o teste de avaliação de comunicabilidade, podem permitir também uma nova forma de acesso a sistemas de *help*. Os usuários poderiam se expressar através destas expressões a fim de obter ajuda quando sentissem a ocorrência de alguma falha comunicativa.

Muitas aplicações já provêm acesso a informações específicas de *help* através de expressões ***What's this?***, conforme descrito anteriormente. A principal idéia - aqui discutida - é a possibilidade de estender este conceito a um número maior de expressões, provendo uma informação contextual de *help* mais relevante a seus contextos atuais de interação. Na tabela abaixo, encontra-se o conjunto final de expressões para acesso ao *help*:

Expressões de Comunicabilidade	Expressões de <i>Help</i>
<p><i>Where is?</i> <i>What now?</i> <i>What's this?</i> <i>Oops!</i> <i>I can't do it.</i> <i>What happened?</i> <i>Why doesn't it?</i> <i>Help!</i></p>	<p><i>How do I do this?</i> <i>Why should I do this?</i> <i>Who is affected by this?</i> <i>On whom does this depend?</i> <i>Where was I?</i> <i>Is there another way to do this?</i></p>

Conjunto de expressões para uso no *help*

Breve descrição das expressões:

What's this? O usuário não sabe o que é determinado objeto de interface.

How do I do this? O usuário não sabe como executar determinada tarefa.

What now? O usuário não sabe o que fazer como próximo passo na interação ou o usuário não sabe nem determinar a tarefa que necessita realizar.

Is there another way to do this? O usuário sabe como fazer mas quer saber se existem outras possibilidades de caminhos.

Where is? O usuário tem uma idéia do que necessita, mas não consegue encontrar o elemento de interface correspondente.

Why doesn't it? O que o usuário acha que deve ser feito não é o correto. Ele tenta a mesma opção mais de uma vez, porque está convencido de estar fazendo a coisa certa.

What happened? O usuário fez o que achava que era o correto e a resposta ou não foi a esperada ou não ocorreu (não houve resposta do sistema). Ele não sabe o que aconteceu.

Oops! O usuário sabe que fez algo errado e quer desfazer a ação que levou ao erro.

I can't do it. O usuário não sabe como fazer determinada tarefa. Esta interjeição também pode ser utilizada quando o usuário está acessando um conteúdo de *help* e não sabe como seguir as instruções dadas.

Help! O usuário quer saber quais as possibilidades de *help* existentes e como usá-las.

Where was I? O usuário quer saber “onde ele estava”, ou seja, qual a tarefa na qual ele estava trabalhando anteriormente. Ele quer saber seus passos anteriores para entender o estado em que está no momento.

Why should I do this? O usuário quer saber por que deve fazer determinada tarefa.

Who is affected by this? On whom does this depend? O usuário quer saber se executando determinada tarefa a quem ele vai afetar ou de quem ele vai depender.

Referências Bibliográficas

- Prates, R.O., de Souza, C.S., Barbosa, S.D.J. (2000) A Method for Evaluating the Communicability of User Interfaces. *ACM Interactions*, 31–38. Jan-Feb 2000.
- Silveira, M.S.; Barbosa, S.D.J. (2001) Revelando as Affordances do Designer via Sistemas de *Help* e Interjeições de Comunicabilidade. Série *Monografias em Ciência da Computação* (MCC13/01). DI/PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2001.
- Silveira, M.S.; Barbosa, S.D.J.; de Souza, C.S. (2001) Augmenting the Affordance of Online Help Content. *IHM-HCI2001* (British Human-Computer Interaction Group & Association Francophone d'Interaction Homme-Machine), Lille, France, 2001.
- Silveira, M.S.; de Souza, C.S.; Barbosa, S.D.J. (2001) Semiotic Engineering Contributions for Designing Online Help Systems. *ACM SIGDOC*, Santa Fe, NM, USA, 2001. (aceito para publicação).