

Capítulo

18

Valores Humanos em IHC: Abordando o Legado Digital com a Prática de *UX Research* e Personas

Yuska Paola Costa Aguiar

Universidade Federal da Paraíba, Centro de Informática, Departamento de Informática

yuska@ci.ufpb.br

18.1. Tópico

No contexto do Design Centrado na Pessoa Usuária [Rogers, Sharp, & Preece, 2013], com foco em *User eXperience Research (UX Research)* [Berni, & Borgianni, 2021; Martinelli, Lopes e Zaina 2024], a prática de projeto propicia que estudantes apliquem métodos e técnicas como entrevistas, elaboração e aplicação de questionários, grupos focais, etc. e vivenciem a interação com as pessoas envolvidas no domínio da aplicação a fim de compreender suas necessidades e interesses sobre um determinado tema. O exercício desta comunicação de via dupla deve evidenciar a obtenção de informações relevantes para que seja possível direcionar o desenvolvimento (e/ou re-design, avaliação) de um produto interativo, mas também permitir melhor conhecer um contexto de interesse sob diferentes perspectivas.

Neste sentido, os dados coletados podem ser consolidados na elaboração de personas [Cooper e Cronin 2014], personagens fictícios, elaborados a partir de dados reais (coletados com pessoas). Geralmente, esta técnica é utilizada para representar pelo menos três tipos de usuários: àqueles que apoiam o tema sob análise, aqueles que se opõe ao mesmo, e aqueles que adotam uma postura neutra (nem contra, nem a favor). A sua representação é utilizada para apoiar decisões no design da interação com abordagem centrada no usuário considerando a participação de não especialistas neste processo [Pinheiro et al. 2019].

Ainda, segundo [Maciel e Pereira 2014] o legado digital pós-morte é um tema propício para que diferentes contextos possam ser explorados ao longo do processo de formação de pessoas projetistas de interface e interação. Abordar este tema em sala de aula, além de consonância com um dos desafios do GranDIHC-BR [Baranauskas et al. 2014], compreende a formação complementar do alunado ao propiciar reflexões em

níveis técnicos e humanistas, desde o gerenciamento dos dados póstumos e seu impacto nas decisões de projeto, termos de uso e privacidade, quanto na compreensão sobre a diversidade de visões sobre a morte pela comunidade usuária de tecnologia e suas implicações nos processos interativo, passando pelo exercício das práticas de comunicação e interação em torno da morte.

De uma forma geral, estudantes chegam nas disciplinas de Interação Humano Computador após uma carga horária expressiva de programação e disciplinas afins – havendo dificuldade para internalizar a importância de práticas centradas na pessoa usuária. Ciente da pouca familiarização da turma ao tema do Legado Digital - sondagem informal realizada no início do semestre letivo - a prática dos métodos e técnicas de *UX Research* instiga estudantes na compreensão de que: (i) quem é projetista, não necessariamente utilizará a aplicação em desenvolvimento; (ii) ao “conversar” com pessoas é possível investigar padrões novos de percepção sobre um tema, problema ou solução; (iii) favorecendo a geração de ideias que auxiliam na decisão; (iv) propiciando explorar caminhos alternativos antes de investir tempo/esforço; (v) levando ao conhecimento mais profundo sobre o projeto, a partir do qual desenvolve maior propriedade de convencimento sobre sua utilidade.

18.2. Objetivo

Favorecer a assimilação dos conceitos sobre o Legado Digital no contexto de sistemas interativos, fomentando uma reflexão sobre Valores Humanos em IHC, a partir da condução de um projeto prático motivado pela questão direcionadora “*O que as pessoas ao seu redor entendem, sentem e esperam do legado digital?*”, envolvendo a aplicação de métodos e técnicas de *UX Research e Personas*.

18.3. Materiais

Após as aulas expositivas sobre os temas de Legado Digital e *UX Research* (métodos e técnicas) foi realizada uma curadoria de materiais sobre os temas. Fontes e formatos diferentes foram considerados para estimular o consumo dos conteúdos de acordo com as preferências dos aprendizes: notas de aula, artigos acadêmicos, textos informais de *blog*, perfis de redes sociais, recursos audiovisuais (Tabela 18.1). *Classroom* foi utilizado como repositório de materiais de curadoria, apresentação e entrega das atividades, e o *Discord* e *Google Meet* para comunicação síncrona entre integrantes dos grupos e a docente, uma vez que a disciplina foi conduzida no formato remoto. A ferramenta Miro e a suíte Google (docs, forms, slides, etc.) foram utilizadas para a geração dos artefatos do projeto.

18.4. Método

As atividades do projeto foram precedidas, de forma intercalada, pelas aulas expositivas sobre os temas alvo, assim como pela disponibilização dos materiais de curadoria [Momento 1]. Em seguida, o roteiro do projeto foi apresentado para a turma, que se organizou em grupos com a missão de responder à questão “*O que as pessoas ao seu redor entendem, sentem e esperam do legado digital?*” [Momento 2]. Cada grupo, então, teve uma primeira atividade a ser executada: estudar sobre Legado Digital e elaborar um artefato explicativo, considerando como audiência o público de pessoas não familiarizadas com o tema. O artefato gerado poderia ser uma imagem, um áudio, um conjunto de slides, um vídeo, etc. desde que fosse autoral, estimulando a criatividade no

modo de representar conceitos [Momento 3]. Em horário de aula [Momento 3.1, *síncrono*], a docente mediou a discussão entre os estudantes sobre seus artefatos, previamente apresentados pelos grupos, de forma gerar *insights* para aprimoramento. Na sequência, [Momento 4] duas atividades foram explicadas: (i) definir uma estratégia para apresentar o conceito e investigar como as pessoas reagem ao mesmo. Como opções de instrumentos de coleta de dados foram sugeridos: entrevista remota, conversa em um grupo de *online*, vídeo conferência, aplicação de formulário *online* divulgado em redes sociais, enquete no Instagram, etc., e (ii) elaborar um roteiro para auxiliar na coleta das informações de interesse (de acordo com a estratégia definida, claro). Alguns itens foram sugeridos, mas não restritivos: o que acham sobre o tema? como se sentem em pensar sobre isso? como gostariam que seus dados fossem tratados no pós-morte? e sobre os dados de seus familiares, o que gostariam que fosse feito? o que elas sentem ou o tratamento de dados esperado é variável em função com o tipo de serviço digital (rede sociais, fotos, documentos), etc.?. Em horário de aula [Momento 4.1, *síncrono*], a docente mediou a discussão entre os estudantes sobre seus artefatos para aprimoramento. Dando continuidade [Momento 5], se deu a execução da estratégia para coleta dos dados, como previamente definida por cada grupo, com pelo menos 10 participantes diferentes. Os grupos foram estimulados a buscar a diversidade de participantes para favorecer uma variedade de perspectivas. A coleta de dados foi precedida por um momento piloto [Momento 5.1, *síncrono*], no qual a docente simulou ser participante da pesquisa com objetivo de identificar pontos de melhoria nos instrumentos e postura de condução. Por fim [Momento 6], os estudantes foram orientados sobre a análise dos resultados obtidos para responder à pergunta base, de preferência agrupando os pontos de vista por perfis de participantes. Como resultado, cada grupo gerou um conjunto de *Personas* como artefato de consolidação do projeto, sendo apresentado para a turma [Momento 6.1, *síncrono*].

Tabela 18.1. Material de Curadoria.

Sobre Design Centrado no Usuário

ROGERS, Y; SHARP, H; PREECE, J. Design de interação. Bookman Editora, 2013.

LOWDERMILK, Travis. Design Centrado no Usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis. Novatec Editora, 2019:

Sobre o Legado Digital

"[Vida e morte: percursos de interação](#)", Por: Dr. Cristiano Maciel

[Você conhece Sistemas Gerenciadores de Legado Digital](#), Por: Dr. Cristiano Maciel

[Morte, Educação e Tecnologias Digitais: Reflexões em tempos de Pandemia](#), por Daniele Trevisan e Cristiano Maciel

Projeto DAVI (Dados Além da Vida), [publicações](#) e [redes sociais](#)

Sobre UX Research (métodos e técnicas)

[User Research Basics](#), Por Usability.gov

[Uma pequena “cola” sobre métodos de pesquisa com usuários e UX](#), Por Fabricio Teixeira

[Using WhatsApp for focus group discussions: ecological validity, inclusion and deliberation](#), Por Anna Colom

[Fazendo as perguntas certas em entrevistas com usuários](#), Por Fabricio Teixeira

[10 boas práticas essenciais para formulários online](#), Por Fabricio Teixeira

[Grupo de discussão: use com moderação](#), Por Elisa Volpato

Sobre Personas

[UX ideation - Proto-Personas](#), Por Luciana Zaina

[Persona: Por Que É Essencial para Qualquer Projeto em UX Design?](#), Alea contents

[Por que criar Personas?](#), Por Ândlei Lisboa

18.5. Avaliação

A avaliação foi realizada com base nos três artefatos gerados ao longo do projeto (Tabela 18.2). Na ocasião da apresentação de cada artefato, uma nota com peso de 40% pode ser atribuída – discussões e sugestões de melhoria foram feitas para que a entrega do artefato final pudesse ser avaliada, com peso de 60%.

Tabela 18.2. Artefatos avaliados como entregas parciais do Projeto.

Artefato 1: Material autoral e explicativo sobre o Legado Digital

Audiência: Pessoas com pouca ou nenhuma familiaridade com o tema de Legado Digital

Não foi definido formato pré-definido, podendo ser multimídia (imagem, áudio, vídeo, etc.)

Artefato 2: Estratégias para coleta e análise de dados

Definir a estratégia para apresentar o Artefato 1 e coletar dados sobre Legado Digital com o público (entrevista, formulário, conversa em grupos de WhatsApp ou plataformas de vídeo conferência, enquetes em redes sociais) e elaborar instrumento de coleta de dados

Artefato 3: Repositório de dados e Personas

Descrição do processo de elaboração das personas, disponibilização das planilhas com dados crus e com os dados com agrupamentos para a elaboração das personas e pelo menos 3 personas (apoiadora, opositora, reticente)

18.6. Experiência de uso

A aplicação da abordagem descrita aconteceu na Universidade Federal da Paraíba, nos Cursos de Bacharelado em Sistemas de Informação e Licenciatura em Ciência da Computação, para 4 turmas da disciplina de Interação Humano-Computador, ministradas de forma remota (2020.1; 2020.2, 2021.1 e 2021.2), contemplando 53 estudantes. A condução do Projeto, exceto as aulas teóricas, teve duração de 4 semanas, com dois encontros de 2 horas por semana. Embora no calendário inicial fosse prevista uma ampliação de prazo para finalização do projeto, em nenhum período se fez necessário. Por se tratar de um tema sensível, algumas pessoas participantes (estudantes) destacaram ter sentido um misto de curiosidade e aflição ao pensar sobre o tema. Entretanto, ao decorrer do projeto e das interações com as pessoas consultadas, as turmas relataram envolvimento e despertou interesse, não apenas pelo tema, mas também pelo processo de *UX Research* e as descobertas consequentes --- “Como as pessoas pensam de forma diferente (de mim e umas das outras)”, ou “eu tinha uma hipótese (enquanto projetista) que foi totalmente refutada (após consultar outras pessoas)”. Além disso, os artefatos gerados foram alvo de discussão, não apenas do ponto de vista de suas qualidades, mas da importância de tê-los como insumos no processo de Design Centrado na Pessoa Usuária, de forma a projetar tendo em vistas diferentes perspectivas (Personas) a fim de promover interfaces e interações que estejam alinhadas com a diversidade natural do ser humano.

Referências

- Baranauskas, M. C. C.; Souza, C. D.; Pereira, R. (2014) I GranDIHC-BR-Grandes Desafios de Pesquisa em Interação Humano-Computador no Brasil. Relatório Técnico. Comissão Especial de Interação Humano-Computador (CEIHC) da Sociedade Brasileira de Computação (SBC).
- Berni, A.; Borgianni, Y. (2021) From the definition of user experience to a framework to classify its applications in design. *Proceedings of the Design Society*, 1, 1627-1636.

- Cooper, A.; Reimann, R.; Cronin, D. (2014) *About Face 2.0 The Essentials of Interaction Design*. John Wiley & Sons Wiley
- Law, E.; Roto, V.; Vermeeren, A. P.; Kort, J.; Hassenzahl, M. (2008) Towards a shared definition of user experience. In *CHI'08 extended abstracts on Human factors in computing systems* (pp. 2395-2398).
- Maciel, C.; Pereira, V. C. (2014) A morte como parte da vida digital: uma agenda de pesquisa em IHC. In *Proceedings of the 13th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems* (pp. 441-444).
- Martinelli, S.; Lopes, L.; Zaina, L. (2024) UX Research practices related to Long-Term UX: A Systematic Literature Review. *Information and Software Technology*, 107431.
- Pinheiro, E. G.; Lopes, L. A.; Conte, T. U.; Zaina, L. A. (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.
- Rogers, Y.; Sharp, H.; Preece, J. (2013) *Design de interação*. Bookman Editora.