



Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Sprint: Pesquisa com Usuários

MVP

Aline Gomes de Oliveira

Lisboa

Dezembro de 2023



INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo, através da pesquisa e entrevista com usuários, entender suas necessidades e frustrações ao aprender um novo idioma por meio de aplicativos, e propor melhorias para tornar essa experiência mais eficiente, agradável e eficaz.

Este MVP será apresentado como parte da avaliação do aprendizado obtido na Sprint “Pesquisa com Usuários”, do curso Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador (IHC/UX), na PUC-Rio.

OBJETIVO GERAL

Esta pesquisa tem como objetivo geral identificar os aspectos positivos e negativos na visão de usuários de aplicativos de ensino de idiomas estrangeiros. A fim de propor possíveis melhorias a serem feitas no domínio do ensino de línguas através de apps.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Identificar as principais necessidades e preferências dos usuários dos aplicativos de ensino de idiomas, através de pesquisas qualitativas e quantitativas.
- 2) Avaliar a experiência do usuário em diferentes aplicativos de ensino de idiomas estrangeiros, a fim de identificar pontos fortes e fracos de cada app usado pelos entrevistados.
- 3) Propor soluções de design focadas no usuário, para os problemas identificados durante a pesquisa.

PUBLICO-ALVO

Usuários de aplicativos de idiomas.



Pesquisa Preliminar Sobre o Domínio

Com a evolução tecnológica das três últimas décadas, houve também uma revolução nas áreas de ensino, em geral. Entretanto, como sou formada em Letras, e tendo sido professora língua estrangeira por mais de uma década, decidi centralizar o tema de minha pesquisa ao ensino de idiomas estrangeiros através de aplicativos móveis.

O ensino por meio de aplicativos é uma área em crescimento, viabilizando várias oportunidades para quem deseja aprender uma nova língua de forma conveniente e acessível. Alguns apps populares são Duolingo, Busuu, Hello Talk, etc.

Estes, geralmente proporcionam aos usuários uma combinação de lições interativas e estruturadas, assim como prática de conversação. Alguns também se assemelham a jogos e oferecem recompensas virtuais, o que faz com que os usuários se sintam envolvidos e motivados.

Contudo, existe muitas melhorias a serem feitas no domínio do ensino de línguas através de apps. Uma dificuldade recorrente é a falta de interação humana e prática real de conversação. Alguns apps disponibilizam chats com falantes nativos, mas, ainda há um caminho longo a se percorrer para melhorar a experiência desses usuários.

Outro problema encontrado é a falta de opções para idiomas menos comuns. Além disso, a personalização do ensino é outro ponto importante que por muitas vezes não é contemplado. Somente alguns apps oferecem um ensino adaptável ao nível e preferências individuais do usuário, o que gera frustração em muitos deles.

Portanto, como esse domínio tem um potencial enorme para crescimento, é importante aprimorarmos a experiência dos usuários e melhorar a eficácia geral desses produtos digitais.

Pesquisa sobre alguns aplicativos

Duolingo



Duolingo é um site e aplicativo móvel de aprendizado de idiomas. Os usuários praticam vocabulário, gramática e pronúncia usando repetição espaçada. Os exercícios podem incluir tradução escrita, compreensão de leitura e fala e histórias curtas.

Até junho de 2021, o Duolingo oferecia 106 cursos de idiomas diferentes em 41 idiomas, também incluindo uma pequena variedade de linguagens construídas, como, por exemplo, o Esperanto.

A empresa usa um modelo freemium com mais de quinhentos milhões de usuários registrados. O Duolingo oferece um serviço premium que elimina a publicidade e oferece mais recursos.

HelloTalk

HelloTalk é um aplicativo de intercâmbio de idiomas original, gratuito, que conecta usuários com falantes nativos para praticar idiomas (Inglês, Japonês, Coreano, Espanhol, Francês, Mandarim, Português, Alemão, Italiano, Russo, Árabe, Turco, Hindi, Indonésio, Tailandês, Vietnamita e 150+ mais).

Busuu

Busuu é uma plataforma de aprendizagem de idiomas na web, iOS e Android que permite aos usuários interagir com falantes nativos. Atualmente, são oferecidos 12 cursos de idiomas. Os alunos trabalham em aulas individualizadas de um ou mais idiomas do curso. As aulas incluem o estudo de vocabulário e gramática. No final de cada lição, os alunos podem praticar com falantes nativos do idioma que estão aprendendo, em conversação escrita ou falada. Em janeiro de 2020, o Busuu somava mais de 100 milhões de usuários registrados.



ROTEIRO DE ENTREVISTA

DADOS DEMOGRÁFICOS

- 1 - Qual seu nome completo?
- 2 - Qual a sua nacionalidade?
- 3 - Qual a sua idade?
- 4 - Qual a sua profissão?

INTERESSE PELO APRENDIZADO DE UM NOVO IDIOMA

- 5 - Por que você se interessou em aprender uma nova língua?
- 6 - Qual a sua maior dificuldade no aprendizado de outra língua?

USO DE APPS PARA APRENDIZADO DE IDIOMAS

- 8 - O que fez com que esse app fosse mais atraente do que outros em ensino de línguas?
- 9 - Quais são os recursos do aplicativo que você acha mais interessante? Por quê?
- 10 - Quais recursos você acha dispensáveis?
- 11 - Quais recursos você gostaria de adicionar ao app?
- 12 - Qual a sua sensação ao utilizar o aplicativo?
- 13 - Qual o seu maior desafio ao utilizá-lo?
- 14 - Você acha que o aplicativo contempla o seu nível de proficiência?
- 15 - Tem alguma coisa que você acha melhor no aplicativo, quando comparado a uma aula presencial com professor? Por quê?
- 16 - Como o aplicativo pode te ajudar a conquistar seus objetivos de aprendizado?
- 17 - Com que frequência e por quanto tempo utiliza o app?
- 18 - O que você não gosta no aplicativo?
- 19 - Você acha que houve algum progresso no aprendizado proposto após o uso do app?
- 20 - Você acha que o aplicativo o motiva a aprender mais?
- 21 - O que você acha da interface do aplicativo?
- 22 - O aplicativo tem atendido / ou atendeu às suas expectativas?
- 23 - Você continua usando o aplicativo? Se não o que o desmotivou?
- 24 - Você recomendaria o aplicativo a outras pessoas? Por quê?



ENTREVISTAS

1

Entrevistadora: Então, vamos começar a entrevista? Primeiro eu queria que você me falasse o seu nome completo, por favor.

Lorena: Lorena Musardo Pereira obrigada

Entrevistadora: Lorena e qual é a sua idade?

Lorena: Eu tenho 28 anos.

Entrevistadora: E qual é a sua nacionalidade?

Lorena: Brasileira.

Entrevistadora: E onde você mora?

Lorena: Portugal.

Entrevistadora: E qual é a sua profissão?

Lorena: Eu sou eu sou o Júnior Customer Excellence Manager.

Entrevistadora: E por que você se interessou em aprender uma nova língua?

Lorena: Não só por questões profissionais, mas, também porque eu sempre achei interessante aprender um novo idioma, cultura, mas, porque eu acho que quando eu era mais nova, o interesse de aprender mesmo era por questões profissionais.

Entrevistadora: E você começou a utilizar o Duolingo, certo?

Lorena: Na verdade, eu utilizava outra plataforma chamada Busuu.

Entrevistadora: E, por quanto tempo você a utilizou?

Lorena: Durante acho que uns quatro meses.

Entrevistadora: E qual é a sua maior qual a maior dificuldade que você tem no aprendizado de línguas?

Lorena: Eu acho que pra mim a maior dificuldade que encontrei de usar o aplicativo foi em questão porque eu estudava sozinha eu não tinha ninguém pra corrigir a minha pronúncia, por exemplo. Não tinha ninguém pra usar no dia a dia tudo que eu aprendi, ninguém pra conversar eu não tinha ninguém pra estudar junto, né? Então acho que essa foi a maior.

Entrevistadora: E o que levou você a escolher esse aplicativo específico Busuu?

Lorena: Não me recordo, mas, eu acho que foram recomendações dele porque eu já tinha experimentado Duolingo para aprender espanhol, mas eu não achei ele um aplicativo muito completo.



Entrevistadora: Então próxima pergunta é, quais os recursos desse aplicativo que você achou mais interessante e porquê?

Lorena: Ele tinha depois de cada módulo, uhum. Na verdade, não. Cada módulo em si, mas a cada período de de de aula, sim, você tinha algumas perguntas que você, você respondia, você poderia responder tanto em áudio quanto escrita? Aham. EE pessoas que também utilizavam o aplicativo geralmente ativos daquela daquele idioma, corrigiam e deixavam comentários na sua resposta. Então eu achava super bacana, porque apesar de você não ter muita interação, tinham pessoas que davam correções, mesmo que poucas como eu falei anteriormente, né? Eu eu achava que o meu, minha maior Barreira era não ter ninguém para praticar e para me corrigir, mas pelo menos uma coisa ou outra já ajudava, hum-hum. Você ia aprendendo um pouco mais, porque tipo várias pessoas respondiam, então vários vários franceses, por exemplo, respondiam, porque eu estava aprendendo francês, uhum. Então, vários franceses respondiam e cada um dava uma forma diferente de falar. Então você não aprendia só como era a forma certa de falar, mas você aprendia várias formas certas de falar.

Entrevistadora: Uhum. Ótimo. E quais os recursos que você viu lá que você acha dispensáveis, que você acha que não precisariam estar ali?

Lorena: Sinceramente, não me lembro assim de cabeça, porque eu já tenho um tempo que eu parei. Eu parei de usar. Bem, de cabeça, eu não me recordo nenhum, assim que eu. Ah, eu não sei se isso entra como um recurso dispensável, mas eles faziam muitas atualizações no aplicativo. Uhum, então, às vezes você terminava o módulo, começava um segundo módulo, uhum. Quando você ia olhar o módulo que estava 100%. Já tinha atualizado, e aí você estava lá, tipo, você olhava o módulo (80%) concluído, você falava como assim? Eu já tinha feito tudo. Então eu acho que ao invés deles criarem novos e novas informações em módulos novos para quem já concluiu, eles deveriam fazer uma nova pasta ou algo do tipo, alguma coisa que fosse mais visível, porque se você não subisse para ver a sua a sua porcentagem de conclusão de cada módulo e você nunca ia saber que tinham coisas novas, então isso para mim era um pouco ruim. Eu não sei se isso entra muito na sua pergunta.

Entrevistadora: Sim, é isso. Isso entra sim. E quais os recursos que você gostaria de adicionar ao app que você acha que é bem interessante ter e que não tem? Que não tinha até o momento que você utilizou.

Lorena: Ah, talvez um bate-papo online com pessoas nativas não tinha. Não sei se tem, não sei se era uma coisa que não tinha pro eu aí, apesar de eu pagar, eu pagava o PRO. Mas era bem barato, então eu não sei se talvez tivesse uma versão um pouco mais cara, né? Um pouco mais cara e que eu tivesse esse tipo de de de interação. Eu acho que ia ser super bacana se a gente tivesse um bate-papo que a gente pudesse realmente conversar ali, né? Ao vivo com pessoas da língua que a gente está aprendendo.

Entrevistadora: E qual foi o seu maior desafio ao utilizar o aplicativo?

Lorena: Ah, na da questão da utilização do aplicativo, eu acredito que eu não tenha tido nenhum desafio. O aplicativo era bem prático, bem funcional, tipo não, não tinha muito, muito erro assim. Ele era bem intuitivo. Foi fácil, acho que eu não tive nenhum desafio para mexer no aplicativo em si, mas essa questão mesmo do que eu, do que comentei na numa na pergunta anterior que era deles ficarem atualizando e colocando mais opções de lições dentro



de módulos que você já tinha concluído e depois aparecia no módulo. Como já não tivesse mais concluído, então era mais isso. Eu acho que eu não tive nenhum desafio. O único desafio que eu tive mais era a questão do aprendizado, que foi o que eu comentei também anteriormente, que era de não ter ninguém para praticar, que eu não tinha ninguém aprendendo comigo, mas de resto não. Não tenho o que dizer assim, nenhum desafio.

Entrevistadora: Então, beleza, próxima pergunta. Você acha que o aplicativo contemplou o seu nível de proficiência quando você estava fazendo?

Lorena: Sim, eu obviamente não atingi o nível avançado porque como eu falei, eu acho que para atingir, atingi o nível avançado. A gente tem que ter prática, uhum. Não é só aprendizado, não é você entrar todos os dias, fazer as lições, ver informações novas. Novas coisas, mas. Mas você tem que praticar, né? Você tem que conversar.

Entrevistadora: Você acha que o aplicativo contemplou seu nível de proficiência quando você estava fazendo um nível avançado?

Lorena: Como eu falei prática não é só aprendizado não é você entrar todos os dias fazer as missões, ver novas informações, e você tem que conversar com pessoas, você tem que escrever fazer exercícios e o aplicativo estava mais ali pra te ensinar a montar a frase, então ele não te dava ferramenta pra que você continuasse, mas, assim questão de proficiência eu desenvolvi sim. Hoje eu estou fazendo aula de francês com professores, estou fazendo um curso e muitas outras coisas. Eu chego e falo “caramba isso eu já sabia”, eu já sei muita coisa hoje, eu estou aprendendo a colocar em ordem essas coisas que eu já sabia, então, com mais certeza me ajudou bastante.

Entrevistadora: Tem alguma coisa que você acha melhor no aplicativo quando comparado a uma sala de aula presencial com a uma aula presencial com professor?

Lorena: Eu acho que não é honestamente. Eu acho que nenhum aplicativo substitui um professor na sala de aula, porque hoje eu faço curso, mas eu estou fazendo online e as aulas são gravadas, mas, ainda assim eu já sinto muita diferença. Porque eles me dão uma apostila de exercícios, e eu tenho a possibilidade de ter aulas online com os professores ao vivo, individuais e em grupo. Então acho que nada compara com isso. Acho que tem pessoas que só com o aplicativo já vão aprender tudo e elas conseguem se virar mesmo, mas, eu não sou assim.

Entrevistadora: Então você prefere a interação humana, certo? Sendo assim, como aplicativo pode te ajudar a conquistar seus objetivos de aprendizagem?

Lorena: Como eu disse, quando eu parei de fazer foi porque eu também parei por alguns motivos pessoais, por causa de outras coisas lá na época então tive que realmente parar, mas eu acho que ele realmente ajudou. O aplicativo na primeira vez que usei, eu não sabia absolutamente nada e em quatro meses eu já sabia muita coisa. Ele ajuda sim a criar uma boa base do que a gente precisa, como eu falei eu acho que também vai depender de pessoa pra pessoa. Tem pessoas que realmente vão conseguir sem ajuda. Mas, depende da dedicação e empenho que você tem. Na internet além do aplicativo tem outras coisas pra você se desenvolver. Acho que sim, o aplicativo ajudou muito a eu sair do zero pelo menos



pra um básico de alguma coisa, talvez eu já posso entrar no intermediário, já me ajudou sim com certeza.

Entrevistadora: Com que frequência e quanto tempo você utilizava o aplicativo? Por exemplo três vezes por semana uma hora por dia.

Lorena: Eu utilizava todos os dias todos os dias, quando eu não conseguia durante a semana, estudava no final de semana. Pelo menos de segunda a sexta, uma hora por dia.

Entrevistadora: E qual a sua sensação ao utilizar o aplicativo?

Lorena: Então, na base do não saber nada e vem aqui um aplicativo sem ninguém ali do lado, sem professor, eu consegui aprender o tanto que eu aprendi. Talvez não conseguisse formular frases também por questões, como eu falei, se eu tivesse procurado mais fazer, talvez buscar mais alguma coisa assim, mas ainda assim, me ajudou muito. Então eu acho que é isso, eu acho que é um aplicativo muito bom.

Entrevistadora: E o que você achou da interface do aplicativo?

Lorena: Como eu falei das coisas PRO desse aplicativo exatamente porque ele tinha uma interface clara, e as informações eram bem estruturadas, era diferente. Pra mim era uma questão, de tipo, ele te dava realmente construções de frases e textos e realmente eu gostei muito da interface do aplicativo é muito bom.

Entrevistadora: Ótimo, então o aplicativo atendeu suas expectativas, ne? Então, o que desmotivou você e por que parou e usar o aplicativo?

Lorena: Porque eu conclui todas as aulas. Eu escolhi seguir outro caminho de estudos e aí hoje eu voltei a estudar, mas eu optei por fazer com professor, como eu falei eu já tinha concluído e eu senti que precisava de mais. As atividades que ele tinha já não acrescentariam mais nada pra mim.

Entrevistadora: Entendi, e pra finalizar, você recomendaria o aplicativo para outras pessoas? E por quê?

Lorena: Sim, eu recomendei pro meu marido que está estudando inglês, inclusive ele usa o Duolingo e aí eu falei pra ele, vai pro Pro. Tem que gente que paga o plano Pro que é bem baratinho, tipo é bem baratinho mesmo, eu falei pra ele porque realmente eu achava que ele era muito mais completo, então, assim eu encomendo sim pra outras pessoas.

Entrevistadora: Ok. Muito obrigada, Lorena!

Lorena: Obrigada, você!

ENTREVISTA 2

Entrevistadora: Bom dia, bom dia! Tudo bem?

Fiama: Bom dia!

Entrevistadora: Ok, então vamos começar?

Fiama: Bora!



Entrevistadora: Qual seu nome completo?

Fiama: Fiama Marques de Souza Viana

Entrevistadora: A segunda pergunta é qual é a sua nacionalidade?

Fiama: Brasil

Entrevistadora: E onde você mora agora?

Fiama: Moro na Irlanda.

Entrevistadora: Ta...próxima pergunta é qual é a sua idade?

Fiama: 29

Entrevistadora: E qual é a sua profissão?

Fiama: Engenheira de Software.

Entrevistadora: E por que você se interessou em aprender uma nova língua?

Fiama: Porque eu decidi que eu queria morar fora do Brasil e eu precisava aprender uma língua pra isso. Queria...a princípio eu queria mudar pro Canadá e como lá a língua é o inglês...a língua oficial, ne? Então, eu me interessei em aprender inglês por causa disso.

Entrevistadora: Então, você falou que você tinha o interesse de ir pro Canadá, ne?

Fiama: Uhum...

Entrevistadora: E, por quanto tempo você utilizou o app, ou você continua usando ele?
Fiama: Não, agora não utilizo mais, mas, no começo quando eu não falava nada de inglês ne, eu comecei, eu fiz...eee, um curso online. Eu fiz esse curso por uns 6, 8 meses mais ou menos, e aí eu usei um aplicativo pra aprender. Também usava um outro aplicativo pra praticar, assim.

Entrevistadora: Uhum, e quais eram os aplicativos que você utilizou?

Fiama: Eee, um era de um curso de inglês que eu fiz, eee, English in life, uma coisa assim. E o outro era o Duolingo.

Entrevistadora: Ok, eee, o que levou voce por exemplo a escolher o Duolingo pra aprendizagem de uma outra língua?

Fiama: Porque eu vi alguma recomendação de que era um bom aplicativo pra praticar, que tinha os exercícios. Eee que eram exercícios repetitivos que ajudavam a lembrar, porque quando eu fazia o curso de inglês pela outra empresa, eee, o que acontecia, eu aprendia uma coisa e depois eu esquecia. E como os módulos só iam passando, passando, passando, só ia. Acabava que depois de um tempo eu esquecia aquilo que eu já tinha aprendido. E o Duolingo, alguém, eeee. uma pessoa me recomendou por causa disso, porque ele repetia alguns exercícios, e lá na frente, depois, ele repetia algumas coisas que você tinha visto lá no começo. Reforçava e meio que ajudava você a relembrar das coisas, das palavras e do vocabulário que você tinha aprendido.

Entrevistadora: Uhum..ok! E qual a sua maior dificuldade no aprendizado de nova língua?

Fiama: Minha maior dificuldade?

Entrevistadora: Uhummm

Fiama: Hoje ou no começo?

Entrevistadora: Pode ser os dois tempos.

Fiama: Acho que no começo, a maior dificuldade era eu entender mesmo, assim...Por exemplo, numa conversa, eee...entender tudo que tava falando, ne?...no processo de aprendizado acho que no começo foi muito difícil isso. Ai, depois, conforme eu fui evoluindo, foi a questão de adquirir o vocabulário, ne? Eee, e aí conforme eu fui evoluindo pro mais



avançado foi falar tudo corretamente, ne? E, hoje em dia, acho que a minha maior dificuldade e mais na questão da confiança mesmo de que eu to falando corretamente, então, no momento em que eu preciso, por exemplo, eee, apresentar alguma coisa assim, no momento em que eu estou em uma reunião em que eu sou o foco da atenção ali, eu fico um pouco...como posso dizer...fico meio apreensiva se eu estou me comunicando da forma certa ou não, se eu tô falando bem ou não, se eu tô comunicando de uma forma adequada.

Entrevistadora: Uhummm... Eee quais são os recursos desses dois aplicativos que você usou que você acha mais interessante? Por que?

Fiana: Quais os recursos?

Entrevistadora: Uhummm

Fiana: Eu gostei mais do aplicativo, eu gostei mais do Duolingo da parte que tem uns exercícios que você tem que falar...eee...eu gostei disso porque ele não deixa você, vamos supor, passar pra próxima se a sua pronúncia não estiver correta. Então você tem que falar e ele vai insistir até você corrigir a sua pronúncia. Então, eu gostei bastante disso...eee...dessa parte. O outro curso que era pago, eu também tinha a opção de aulas, uma aula particular por mês, eu acho, tipo, não era particular, mas, era uma aula com um nativo, que eu poderia falar com ele também. Eu achei isso legal, ter uma aula com uma pessoa nativa e que ia falar comigo só em inglês eeee....eu achei isso interessante, assim, também.

Entrevistadora: Ok! Ótimo! E quais recursos você acha dispensáveis do aplicativo? Que não precisava ter.

Fiana: Eee tinha uns, eee...como que eu posso dizer...eee...no English in Life...tinha uns videozinhos, assim, curtinhos, ne? E aí, eeee...as vezes, tipo, tinha aquele vídeo curtinho, mas, tinha um exercício logo em seguida sobre aquilo, ne? Que foi conversado e tal, mas, assim era legal de fazer na hora, mas, como eu falei, depois era algo que eu esquecia. Porque era só uma vez ali e pronto, acabou, entendeu? Por exemplo, era como se eu aprendesse assim...ah, vamos supor, aqui tem uma conversa, aí eles falavam sobre aeroporto, e aí tava falando sobre algumas coisas ali de aeroporto, tipo...ah...check-in...luggage...aí depois tinha uns exercícios...ah...eee...por exemplo, você tinha que citar lá aquelas palavrinhas que você aprendeu naquele exercício lá, luggage, tipo essas coisas de viagem. Ali, era meio que uma falsa ilusão de que você aprendeu, porque você acabou de ver o vídeo e você responder as perguntinhas logo em seguida, sabe? Então, era meio que uma falsa ilusão de que você tinha aprendido, aí você respondia ali as coisas, ne? Tipo a de viagem, mas, você acabou de ver o vídeo de viagem então, não pra mim era algo te dava uma falsa ilusão de que aprendeu, mas, na verdade, não aprendeu mesmo, sabe?

Entrevistadora: Quais recursos você gostaria de adicionar ao app?

Entrevistadora: Qual o seu maior desafio ao utilizá-lo?

Entrevistadora: O que você gostaria de ver no aplicativo que não encontra hoje?

Entrevistadora: Você acha que o aplicativo contempla o seu nível de proficiência?



Entrevistadora: Tem alguma coisa que você acha melhor no aplicativo, quando comparado a uma aula presencial com professor? E o que é não é tão bom?

Entrevistadora: Como o aplicativo pode te ajudar a conquistar seus objetivos de aprendizado?

Entrevistadora: Com que frequência e quanto tempo utiliza o app?

Entrevistadora: O que fez com que esse app fosse mais atraente do que outros em ensino de línguas?

Entrevistadora: O que você não gosta no aplicativo? Não vai

Entrevistadora: Qual a sua sensação ao utilizar o aplicativo?

Entrevistadora: Você acha que houve algum progresso no aprendizado proposto após o uso do app?

Entrevistadora: Você acha que o aplicativo o motiva a aprender mais?

Entrevistadora: O que você acha da interface do aplicativo? É clara e intuitiva?

Entrevistadora: O aplicativo tem atendido / ou atendeu às suas expectativas?

Entrevistadora: Você continua usando o aplicativo? Se não o que o desmotivou?

Entrevistadora: Você recomendaria o aplicativo a outras pessoas? Por que?

ENTREVISTA 3

Speaker 1 Tá bom, vamos começar então. Eu tenho uma lista de mais ou menos 20 e poucas perguntas. Depende de como a gente vai caminhando aqui, tá? Então, primeira pergunta, qual o seu nome completo?

Speaker 2 Bruna Katiely Queiroz dos Santos.

Speaker 1 E qual é a sua idade?

Speaker 2 29 anos.

Speaker 1 Qual é a sua profissão?

Speaker 2 Psicóloga

Speaker 1 E qual é a sua nacionalidade?

Speaker 2 Brasileira?

Speaker 1 Em que país você mora?

Speaker 2 Brasil

Speaker 1 Por que você se interessou em aprender uma nova língua?

Speaker 2 Eu acho que porque para expandir o repertório e as possibilidades de você aprender um novo idioma te faz se relacionar com outras pessoas, amplia e você vai conseguir conhecer novas pessoas, outras pessoas, outras culturas, outros jeitos de ser. Então, acho que é isso.

Speaker 1 E qual é o aplicativo que você usou para aprender uma nova língua?



Speaker 2 O do Duolingo. Duolingo é que assim que fala.

Speaker 1 Sim, sim, é isso. E por quanto tempo você utiliza ou utilizou esse aplicativo?

Speaker 2 E que são tantas coisas e novidades, que a gente escuta e faz as atividades o tempo todo. Mas depois de um certo período, eu acho que uma ou duas vezes no dia ou algo do tipo assim, né?

Speaker 1 Sim, sim. Mas desde quando você começou a utilizar?

Speaker 2 No momento não estou utilizando, mas quando eu utilizava no ano passado, esse ano não peguei, ano passado eu fazia desse jeito.

Speaker 1 E foram quantos meses usando?

Speaker 2 Uns três ou quatro meses aproximadamente.

Speaker 1 E qual a sua sensação ao utilizar o aplicativo?

Speaker 2 Ele é bonzinho, principalmente pra quem não sabe nada, pra quem tá começando e eu gostei assim, relativamente ele cumpriu o que promete nesse nessa imersão em algumas ferramentas elas vão tendo que ser melhores desenvolvidas depois, ou seja, usar recursos de outros aplicativos mais complexos. Mas para quem está iniciando, como eu, eu gostei bastante, achei bem, bem didático.

Speaker 1 E, qual a sua maior dificuldade no aprendizado de uma outra língua no geral?

Speaker 2 Eu acho que passa mais por uma questão interna sim, sabe de inglês, porque aprender uma nova língua tem que você tem que se esforçar para aquilo, né? E às vezes é uma energia que quem trabalha é quem cuida de outras coisas e não consegue sustentar por muito tempo. Então, acho que a principal dificuldade que eu enfrento em relação à aprendizagem de uma outra língua é uma resistência minha própria mesmo, de investimento neste tempo de dedicação. E aí também sempre tem aquela questão de sempre protelar, de cozinhar. Depois eu faço e ele sempre fica nesse depois. Então, acho que passa pela maior dificuldade nesse sentido, de próprias resistências internas. Do que você precisa abdicar ou se esforçar para conquistar no momento? Às vezes, outras prioridades se apresentam e.

Speaker 1 E o que fez com que o Duolingo fosse mais atrativo para você do que outros aplicativos de ensino de línguas?

Speaker 2 Primeiro porque foi o que eu primeiro conheci. Não, não tive acesso a outros outros aplicativos não. E também por ele ser o mais conhecido. Então, quando eu vejo vídeos no YouTube de alguém falando, sempre remete a essa questão do Duolingo, Então por ele ser conhecido amplamente, então meio que me trouxe maior segurança de tipo ah, então vou usar ele.

Speaker 1 E quais são os recursos do Duolingo que você acha mais interessante? Porque.

Speaker 2 Deixou de. Eu acho que a questão da pronúncia, de exercitar a pronúncia porque eu tenho dificuldade com isso, eu acho que é o que a minha facilidade maior é. Por exemplo, em uma prova em que eu precisasse fazer escrita, eu acho que eu me faria um pouco melhor do que se fosse para falar numa prova prática de fala, da pronúncia, do jeito de dizer. Então



assim é a vergonha também. Então eu acho que a parte que eu mais gosto é de ficar treinando, né? Lembro uma vez que eu estava treinando. No caso, não foi o inglês especificamente, foi o francês. E aí eu estava lavando um prato e enquanto eu repetia algumas coisas, aí meu pai ficava rindo da minha cara. Mas era muito didático para mim, porque eu começava a me perceber nesse processo de pronúncia mesmo, da pronúncia correta de como pronunciar, da forma e da maneira correta.

Speaker 1 E então você utilizou o Duolingo para aprender inglês e um tempo para francês também.

Speaker 2 E eu? Aí o inglês fica melhor. Ele tem uma resistência com o inglês. Aí eu fui para o francês porque é a minha língua de afeto, né? Depois do português, é a minha língua de afeto. Aí eu falei botei na cabeça que ia aprender francês. E foi assim que eu comecei a ir para o francês e inglês. Lá isso é bem.

Speaker 1 Tranquilo e pensando, a gente falando e os recursos que são mais interessantes. Mas quais aqueles que você acha dispensáveis que não precisariam estar ali no aplicativo?

Speaker 2 Eu acho que aqui, na minha posição de aprendiz de iniciante, em que bem iniciante, eu não vejo nenhum dos recursos como inútil, porque também eu acho que o aplicativo ele abarca todas as dificuldades de possibilidades, de dificuldades. Então, por exemplo, tem coisas no aplicativo que eu não considero dispensável, porque para mim, quem está sendo iniciante ali faz sentido. Talvez para uma outra pessoa que já tem um nível melhor de determinada fluência daquela língua, não. Mas no meu caso, para mim fez sentido. Então esses recursos de tipo assim parecendo que está dando o leite na boca do neném, sabe? Eu acho, eu gosto disso e isso me facilita muito.

Speaker 1 E por que você escolheu um aplicativo ao invés de uma aula presencial, por exemplo?

Speaker 2 Pela disponibilidade de tempo, né? Principalmente E também por me dar autonomia para decidir quando e qual os horários que eu posso destinar para esse fim. Então acho que é também porque, querendo ou não, a aula em determinado momento é bom. Mas pra quem é ciente que está cheio de medos, está exposto ao outro. A gente fica vulnerável e a gente não gosta dessa sensação e acaba sendo um empecilho. Devem continuar para tentar uma nova língua. Nem tem mais na sala e tem que muitos locais tem essa questão mesmo de deslocamento e chegar lá, interagir com outras pessoas. Ficar vendo que outras pessoas também estão se desenvolvendo e às vezes você não está conseguindo se mover porque você tem o seu processo. Então eu acho que me dá essa autonomia no sentido de focar no que é meu, no meu processo de aprendizagem.

Speaker 1 E o que foi mais desafiante para você quando você estava utilizando?

Speaker 2 Eu achei que rotina, porque embora embora você não tem que se deslocar para ir para alguma coisa como, por exemplo, presencial, mas você precisa ter uma rotina. Então é mesmo um processo mais autodidata e mais complexo. Mas é que isso é rotina. Agora é hora disso. E é por isso que eu não sustentei durante muito tempo, por conta de outras coisas que surgiram na minha vida.



Speaker 1 E você, acha que o aplicativo contempla o seu nível de proficiência e o nível que você está na língua?

Speaker 2 Tinha muitas coisas que eu já tinha, já sabia, mas no sentido de. Verbalizar e de falar na pronúncia mesmo. Eu acho que ajudou, ajudou muito.

Speaker 1 E tem alguma coisa que você acha melhor no aplicativo? Além do que seja falo no aplicativo do que em uma sala de aula presencial, por exemplo, com professor.

Speaker 2 Inclusive, porque o goleiro também dá essa possibilidade de você ter acesso a um professor. Tipo assim, de conversar um pouco, de treinar pronúncia. Então, acho que não. Eu acho que, de forma geral, não sei se eu entendi direito sua pergunta, mas eu prefiro o aplicativo, talvez a dependendo do meu nível de como eu vou ou vou ficando sem conhecimento, ele vai ficando mais complexo. Aí sim eu vejo a necessidade. Mas eu acho que ele me traz as ferramentas necessárias mesmo para a produção do conhecimento.

Speaker 1 O que é muito bom. E como você acha que esse aplicativo pode te ajudar a conquistar seus objetivos de aprendizado, de aprendizagem?

Speaker 2 Eu acho que sai de um ponto em que eu não sei nada. Ele começa a dar os primeiros passos ali e direciona nos passos da compra para aprendizagem. Em determinado momento já não vai ser mais suficiente. Mas nesse momento eu acho que ele ajuda nesse sentido de trilhar os primeiros caminhos, além da descoberta de uma nova língua, né? E de maneira didática, sim, mais simples. Ou então, por exemplo, através de coisas palpáveis do dia a dia, como pegar um ônibus comum, enfim, dessas coisas do dia a dia que ajuda, né?

Speaker 1 E você acha que você viu algum progresso no seu aprendizado após o uso do app?

Speaker 2 Eu acho ok? Porque eu também sou descarada. Não continuei. Mas eu achei feito.

Speaker 1 Você acha que o aplicativo te motivou a aprender mais?

Speaker 2 Principalmente, sair da mesmice? Carro, bola? Não sei o que não. Ele traz o contexto, Ele traz aquilo que você pode realmente na prática, utilizar. Então ir ao dentista ou sacar o dinheiro no banco. Então ele traz o exemplo do cotidiano, que ajuda muito a expandir sua mente e não ficar naquela questão da mesma classe de coisas que inclusive, durante nosso processo de aprendizagem escolar, a gente já está acostumado, né? Como é que é? Professor em inglês ou professor em francês? Acho que ele traz mais para o contexto. Isso ajuda bastante.

Speaker 1 E o que você achou da interface do aplicativo?

Speaker 2 Eu achei muito bom. E eles sempre passam por atualizações. Então, mesmo com as atualizações de até os novos recursos, ele continua sendo prático de ser usado. Então, quando há uma atualização, eu não sinto que eu estou perdida. Onde é que está agora aquele, aquele, aquele dispositivo ou aquele negócio que eu tenho acesso a tal recurso? Não é bem positivo, mas, eu acho que isso também ajuda.

Speaker 1 Então ele atendeu suas expectativas?



Speaker 2 Atendeu.

Speaker 1 E você falou que você parou de utilizar. O que te desmotivou.

Speaker 2 Não foi a respeito do aplicativo, foi outras questões práticas da minha vida que eu precisei priorizar ao meu trabalho, estudos em outras coisas, processo de formação. Então descanso, tempo de lazer. Então eu quis priorizar outras coisas e deixar novamente. Em repouso. Mas eu pretendo voltar no próximo ano e assim me organizar para isso de forma mais prática mesmo, que eu acho que foi o que faltou.

Speaker 1 E você? Recomendaria o aplicativo a outras pessoas?

Speaker 2 Recomendaria. Recomendaria porque é um aplicativo que para quem assim como eu, não sabe muita coisa, ajuda bastante. É intuitivo. Ele faz. Ele faz ali um trabalho mesmo, do princípio inicial e de forma muito dinâmica. Não é algo chato, então eu recomendaria por isso.

Speaker 1 Muito obrigada, Kat!

PERSONA

Nome completo: Carolina Oliveira Santos

Sexo: Feminino

Idade: 28 anos

Nacionalidade: Brasileira

Ocupação: Gerente de projetos

Nível educacional: Ensino superior completo

Objetivo: Aprender línguas estrangeiras para adquirir novos conhecimentos e avançar em sua carreira

História:

Carolina Oliveira Santos é uma gerente de projetos em uma empresa de pequeno porte, mas, que deseja crescer profissionalmente.

Ela é uma pessoa altamente motivada e quer aprimorar suas habilidades em línguas estrangeiras e em breve mudar de país, conquistando uma carreira internacional.

Atualmente, ela está aprendendo inglês através de um aplicativo de ensino de idiomas, mas sente que precisa estudar mais para realmente aprender essa nova língua.



Comportamento e motivações:

Carolina está tentando separar 30 minutos do seu tempo, em diferentes momentos da sua rotina diária para praticar os exercícios do aplicativo.

Ela está empenhada em aprender de forma autônoma, pois, isso trará bons frutos para seu futuro profissional.

Desafios e necessidades:

Consistência: Carolina precisa encontrar tempo em sua rotina cheia, de modo a praticar mais seu vocabulário, pronúncia e habilidades de escrita de forma consistente.

Acessibilidade: Como Carolina está sempre ocupada com seu trabalho e rotina de casa, ela precisa de um aplicativo que possa ser facilmente acessado em seu smartphone durante seus intervalos e momentos de folga.

Ela também espera que o aplicativo ofereça um conteúdo abrangente, com lições que vão desde o nível básico de proficiência até o avançado.

Ela procura por uma interface clara, intuitiva e fácil de usar, permitindo que ela acesse rapidamente as lições e os recursos extras do aplicativo.

Carolina espera ter uma experiência personalizada, com exemplos práticos e recursos de feedback instantâneo, como correção de pronúncia que se adaptem ao seu nível de conhecimento atual. Ela também quer se sentir desafiada por meio das atividades oferecidas no aplicativo.

Diversidade de conteúdo: Ela espera que o app ofereça atividades diversas, com exercícios de escuta, leitura, pronúncia e escrita, para que ela possa consolidar os conhecimentos adquiridos.

Cenário de uso:

Carolina usa o aplicativo de aprendizado de idiomas Duolingo nos raros momentos livres do seu dia a dia. Ela acessa o app em seu smartphone através da interface intuitiva.

Ela começou a utilizar o app através de um teste que o mesmo disponibiliza, e pelo qual poderá entender qual é seu nível de proficiência no idioma escolhido.

O app disponibiliza uma série de atividades para ser completadas a cada sessão. Ele também mostra o progresso de Carolina, e ela recebe feedbacks imediato sobre seu desempenho. Dessa forma, ela se sente motivada para continuar aprendendo.

PROTOPERSONA

Nome completo: Joao Eduardo Silva



Idade: 29 anos

Profissão: Psicólogo

Objetivo principal: Aprender e se tornar fluente em um idioma estrangeiro para se crescer na carreira e fazer viagens internacionais.

Nacionalidade: Brasileiro

Idiomas nativos: Português do Brasil

Experiência com aplicativos de aprendizado de idiomas:

Joao utiliza aplicativo apps para aprender inglês, regularmente há aproximadamente 6 meses. Ele já usou diversos aplicativos diferentes, mas, no momento utiliza o BABEL como aplicativo principal.

Características e comportamentos:

Joao e um psicólogo recém formado que está constantemente buscando maneiras de melhorar suas habilidades em diferentes idiomas, para crescer na carreira e expandir seus horizontes.

Ele se dedica ao estudo de línguas estrangeiras todos os dias, separando 30 minutos de sua vida atarefada, mas, não acha que seja o suficiente.

Como ele mora em uma cidade grande, muitas vezes, perde oportunidades de interagir com estrangeiros ou mesmo captar novos clientes, devido ao seu pouco conhecimento do idioma.

Joao é um usuário autodidata e prefere aprender no conforto de sua casa, utilizando a tecnologia.

Ele valoriza aplicativos que oferecem uma experiência de aprendizado interativo, empolgante e personalizado.

Entretanto, nesse momento, ele procura um app que possa ajudá-lo a ter mais fluencia no idioma.

Cenários problemas

Persona: Pedro, um estudante universitário ocupado

Situação: Pedro, está matriculado em uma faculdade, alem de trabalhar, e por isso, tem pouco tempo livre. Ele gostaria de aprender inglês como habilidade complementar, mas o aplicativo de idiomas que ele baixou possui aulas muito simples e basicas. Isso impede que ele progrida em seu aprendizado, uma vez que ele não consegue se comprometer a um curso presencial, devido a carga horária excessiva.

Persona: Ana, uma viajante frequente



Situação: Ana é uma empresária que viaja com frequência para diferentes países. Ela gostaria de aprender algumas frases-chave em diferentes idiomas para se comunicar melhor com os habitantes locais. No entanto, o aplicativo de idiomas que ela está usando é bastante básico e oferece apenas lições gerais, que não se aplicam às suas necessidades específicas de viagem. Isso dificulta o aprendizado prático e eficiente em situações do mundo real, frustrando suas expectativas.

Persona: Joao Pedro, um trabalhador em tempo integral

Situação: Joao Pedro trabalha longas horas em um emprego exigente e, no momento, está em um período de muitos projetos. Ele deseja aprender alemão para uma oportunidade de emprego promissora, mas o aplicativo que ele escolheu não oferece suporte para aprendizado offline. Como Joao Pedro não tem acesso contínuo à internet durante seus compromissos profissionais, ele não pode aproveitar ao máximo o aplicativo e aprende em momentos livres. Isso dificulta seu progresso na aprendizagem do idioma.

BIBLIOGRAFIA

<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/12046/1/Arquivototal.pdf>

<https://monografias.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/2774/1/JonathanRuanAlmeida.pdf>



<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1411420084.pdf>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Busuu>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Duolingo>

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hellotalk&hl=pt_PT&gl=US

https://www.fiocruz.br/ioc/media/Termo_consentimento_livre_13.06.17.pdf

<http://vrac.puc-rio.br/media/termo-de-consentimento-livre-e-esclarecido.pdf>

[file:///C:/Users/email/Dropbox/My%20PC%20\(LAPTOP-
IBN1PM1V\)/Downloads/INF1403_2020.2_T1_-_Grupo_A_Redacted.pdf](file:///C:/Users/email/Dropbox/My%20PC%20(LAPTOP-IBN1PM1V)/Downloads/INF1403_2020.2_T1_-_Grupo_A_Redacted.pdf)