

# I Workshop para desenvolvimento de sistemas conversacionais inclusivos para usuários emergentes

## **IDENTIFICAÇÃO**

Datas e horários: 25 e 26 de março de 2024

Local: a definir

Ministrante: Luciano e Juliana

Carga horária Total: 4 horas e 15 minutos

Quantidade de participantes: 9 a 12 pessoas

## **IDENTIFICAÇÃO**

Público-alvo: discentes de cursos de computação e design

Requisitos: cursado integralmente a disciplina de Interação Humano-Computador (IHC) ou disciplinas equivalentes ao desenvolvimento e avaliação de sistemas interativos, tendo noções de design ou elicitação de requisitos de software.

## **EMENTA**

Apresentação Inicial: conceitos e metodologia

Conscientização sobre usuários emergentes

Aprendizagem das considerações de design

Desenvolvimento e apresentação de protótipo

Discussão dos aprendizados

## **OBJETIVOS**

Apresentar e discutir o desenvolvimento de sistemas interativos de pagamento instantâneo, especificamente sistemas conversacionais, com futuros designers e desenvolvedores de software para a inclusão de usuários emergentes.

## **METODOLOGIA**

O workshop será ministrado com apresentação de conceitos que corroboram para a inclusão de pessoas que enfrentam barreiras sociodigitais, como no caso dos usuários

emergentes. Os conceitos apresentados no workshop serão: agenda 2030, acessibilidade digital, sistemas de pagamento instantâneo e sistemas conversacionais. Além disso, a plataforma Inclue será utilizada durante o processo de construção do sistema conversacional inclusivos para usuários emergentes.

Durante o workshop os participantes farão algumas atividades para o conhecimento dos conceitos de usuários emergentes e como podem aplicar as considerações de design e avaliação de sistemas de pagamento instantâneo. Essas atividades serão realizadas em grupo, tendo como suporte a plataforma Inclue e os ministrantes do workshop. Cada atividade é explicada a seguir:

- Conscientização sobre usuários emergentes: os grupos utilizarão a plataforma Inclue, onde serão sorteados para ler e discutir sobre uma determinada Persona. Em seguida, eles apresentarão a Persona no Workshop.
- Utilização das Considerações de Design: os participantes avaliarão um determinado sistema conversacional financeiro, no qual utilizarão as considerações de design e avaliação da plataforma Inclue para encontrar as possíveis barreiras de acessibilidade que podem ser enfrentadas pelos usuários emergentes.
- Os participantes desenharão individualmente uma proposta de sistema conversacional para usuários emergentes, no qual utilizarão as considerações de design e avaliação para a construção de uma proposta de pagamento via Pix. A construção será realizada por meio da técnica *Braindrawing* onde, durante as escalas de troca de 3 minutos, os objetivos serão que eles desenhem as solicitações dos usuários emergentes e as respostas do sistema conversacional. Por exemplo, os participantes desenharão as conversas de possíveis textos ou áudios a serem informados pelos usuários emergentes e, em seguida, os assistentes conversacionais fornecem os recursos de áudio ou ilustração para atender e facilitar o entendimento dessas pessoas. Após finalização do ciclo de *Braindrawing*, os grupos terão 15 minutos para consolidar os protótipos desenvolvidos.
- Por fim, os grupos apresentarão o protótipo consolidado. No qual, de forma implícita, eles destacarão os aprendizados do workshop por meio das soluções propostas. Após a apresentação, devido o tempo do workshop, os demais grupos poderão fazer até duas perguntas aos paritcantes do potótipo consolidado.

Neste estudo serão utilizados formulários, grupos de foco e desenhos em papéis para coleta de dados. Os formulários serão aplicados previamente e posteriormente ao workshop. Os grupos de foco serão utilizados durante as dinâmicas para coletar as experiências dos participantes com os materiais e apresentações do workshop. Esses grupos de focos serão gravados para análise do entendimento e discussões apresentadas pelos participantes. Os desenhos em papéis serão coletados após a finalização da tarefa de prototipagem.

Por fim, destaca-se que a participação das pessoas será executada de forma voluntária. Ou seja, não serão dados benefícios ou valores financeiros aos participantes antes, durante ou após o workshop. Os dados obtidos durante o estudo serão anonimizados para publicação de artigos ou apresentação científica, não sendo possível a identificação dos participantes do workshop. Os participantes podem desistir a qualquer momento do estudo, no qual os seus dados coletados serão desconsiderados dos resultados obtidos com o workshop.

## **CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E APRESENTAÇÃO DO WORKSHOP**

1. Convocação – divulgação.
2. Formulário Inicial – enviado previamente aos participantes para obter o consentimento de participação e coletar seus conhecimentos sobre o público-alvo, plataforma e cenário de uso.
3. Apresentação Inicial – conceitos e metodologia | 30 minutos.
  - a. Agenda 2030 | 3 minutos.
  - b. Acessibilidade Digital | 5 minutos.
  - c. Sistemas de Pagamento Instantâneos | 5 minutos.
  - d. Sistemas conversacionais | 5 minutos.
  - e. Exemplos de sistemas conversacionais de pagamento – 2 a 3 exemplos | 3 minutos.
  - f. Barreiras de acessibilidade em sistemas conversacionais | 3 minutos.
  - g. Apresentação da plataforma Inlue | 3 minutos.
  - h. Organização das equipes | 5 minutos.
4. Conscientização sobre usuários emergentes | 30 minutos.
  - a. Utilização da plataforma Inlue com as Personas.
  - b. Dinâmica de apresentação das Personas – nome, idade, descrição das características sociodigitais...
  - c. Questionamentos: quais outras características sociodigitais podem existir nesses usuários?
5. Utilização das Considerações de design – algumas considerações serão utilizadas pelo grupo para realizar a avaliação de um sistema conversacional proposto | 30 minutos.
6. *Braindrawing* | 30 minutos - entre 3 minutos de troca.
7. Apresentação do protótipo pela equipe | 5 minutos por equipe, totalizando 15 minutos.
8. Formulário – enviado posteriormente para obter as experiências com o workshop e os materiais de apoio: apresentação, plataforma Inlue e dinâmicas.

## **REFERÊNCIAS**

- [1] <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>

- [2] BARBOSA, Simone D. J. et al. Interação Humano-Computador e Experiência do Usuário. 2022.
- [3] <https://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>
- [4] Devanuj and Joshi, Anirudha. <https://doi.org/10.1145/2525194.2525209>
- [5] Otto Guilherme Gerstenberger Junior, Guilherme Santoro Gerstenberger e Thiago Guimarães Yamashita. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6527314>
- [6] <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>
- [7] TERAN, Luciano Arruda. Considerações de design para sistemas de pagamentos instantâneos e usuários emergentes. 2022.
- [8] CANDELLO, H.; PINHANEZ, C.S. Designing Conversational Interfaces. In: XV SIMPÓSIO SOBRE FATORES HUMANOS EM SISTEMAS COMPUTACIONAIS, 2016. Tutorial. Porto Alegre, SBC, 2016.
- [9] CARUSO, Juliana. Senioridade e usabilidade: estudo preliminar sobre os benefícios e/ou dificuldades no uso da tecnologia do aplicativo Amazon Alexa por pessoas com 60 anos ou mais. Orientador: André Luis Marques da Silveira. 2023. 92 p. Trabalho de conclusão de curso (Pós-graduação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, [S. l.], 2023.
- [10] <https://simple.nama.ai/post/lu-o-chatbot-da-magazine-luiza-que-e-queridinho-do-publico>
- [11] <https://link.springer.com/article/10.1007/s00779-021-01582-9>