

UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas - Instituto de Artes

CS106 – Métodos e Técnicas de Pesquisa e Desenvolvimento de Produtos em Midialogia

Docente: José Armando Valente

Discente: Antônio Henrique Torres Vianna

R.A.:164311

UX NO BRASIL:

a experiência do usuário como conceito, projeto e implementação

Introdução

O lugar do usuário final dentro do processo de desenvolvimento de software constitui um assunto de grande relevância dentro dos meios de discussão e difusão de conhecimento sobre programação, design, jornalismo digital e demais áreas da comunicação. Com o objetivo de estudar as reais necessidades do usuário final, as soluções que o software pode representar para essas necessidades, as diferentes formas de organização e arquitetura da informação, os processos de ideação e implementação de soluções inovadoras e as técnicas e processos que possibilitam a prática desses objetivos em projetos individuais e (com especial atenção) em grupo, a comunidade de desenvolvedores de tecnologia da informação cunhou o termo *UX* (User eXperience, em tradução literal, "experiência do usuário").

A relevância social do tema é crescente, e vem se evidenciando cada vez mais. Um dos motivos dessa importância progressiva é o advento e desenvolvimento da computação móvel, com a ampliação do poder de processamento dos *smartphones* e a popularização de linguagens de programação como o Android, o iOS. Esses acontecimentos ampliam consideravelmente o leque de situações cotidianas onde o software está presente e, como consequência disso, trazem ao processo de desenvolvimento preocupações sobre o usuário, como "quais são seus interesses", "o que ele está fazendo", "qual é o seu conceito do dispositivo", até então consideradas pouco relevantes para o desenvolvedor. A ideia do usuário como sujeito sedentário, em frente a um computador pessoal, que suplica por informações estáticas e dados frios, é cada vez mais obsoleta. Nesse contexto, é relevante para a sociedade a existência de projetos que investiguem como a informação pode ser apresentada, e como isso vem sendo feito na realidade.

Academicamente, o UX é um assunto presente em diversos campos da ciência, e a cooperação entre as entidades da academia e os diversos portais eletrônicos destinados ao estudos do tema é elemento essencial da dinâmica que é visível desde o surgimento do termo. Entretanto, no Brasil não estão registrados muitos estudos que se preocuparam em organizar os conhecimentos já investigados e as técnicas que vem sendo aplicadas por profissionais das áreas que se relacionam ao UX (ciência da computação, design, comunicação visual, linguística, etc.) no desenvolvimento de software brasileiro. É, portanto, relevante preocupar-se com a definição específica das disciplinas de experiência do usuário e procurar avaliar com quem vem se realizando as aplicações dessas disciplinas.

O conceito de UX motiva diversos sites, fóruns e outros canais de comunicação dedicados a investigar e compartilhar as experiências e descobertas sobre o tema, como por exemplo: TeamTreeHouse (TEAM TREE HOUSE)¹, o UX Apprentices (UX APPRENTICES)² e o Nielsen Norman Group (NIELSEN NORMAN GROUP)³. Existe um notável esforço para organizar o assunto em disciplinas (originando-se subsignos específicos como *arquitetura da informação*, *captação de receptores*, *descrição de fluxo* e outros tópicos), o que pode indicar o nascimento de um campo interdisciplinar. Essas disciplinas não se comportam de maneira estática em relação a seus objetos, reconfigurando-se conforme o nascimento de novas filosofias de design e adotando, por fundamentos práticos, a internet como principal veículo de conteúdo.

Eu, como estudante da graduação em Comunicação Social com habilitação em Midialogia pela Unicamp e estagiário em desenvolvimento de software na empresa situada em Campinas - SP, aponto para o interesse de estudo de UX como um campo comum entre a comunicação e computação, duas áreas nas quais tenho grande interesse.

A especificação ISO 9241 sobre a Ergonomia da Relação Ser Humano-Sistema, assim define o termo UX: “User Experience is a person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service” (ISO, 2010)⁴.

A definição abrange um contexto maior que o da tecnologia da informação, apontando que a experiência do usuário é um fator presente e determinante na relação deste com qualquer produto, sistema ou serviço. Ao mesmo tempo, a especificação da ISO determina que a experiência do usuário começa antes mesmo do uso real desses produtos, sistemas e serviços, ao adicionar ao termo UX o uso antecipado dos mesmos. Isso denota que estudos sobre a experiência do usuário podem gerar benefícios não somente para o desenvolvimento da tecnologia da informação, mas também para outras áreas.

Existem cinco fatores que dividem os aspectos que são observados para encapsular e encadear as definições de UX, a saber: foco (D1), quem (D2), o quê (D3), como (D4) e quando (D5). Esses fatores podem ser visto quando feito um cruzamento entre as diferentes definições do termo em fontes distintas. Assim ficam as definições da experiência do usuário em cada um dos aspectos (LAW, E. L-C et al., 2009, p. 723)⁵:

D1 - All aspects of the end-user's interaction with the company. Its services and its products. The first requirement for an exemplary user experience is to meet the exact needs of the customer without fuss or bother. Next comes simplicity and elegance that produce products that are a joy to own, a joy to use. True user experience goes far beyond giving customers what they say they want, or providing checklist features.

D2 - A consequence of a user's internal state (predispositions, expectations, needs, motivation, mood, etc.) the characteristics of the designed system (e.g. complexity, purpose, usability, functionality, etc.) and the context (or the environment) within which the interaction occurs (e.g. organisational/social setting, meaningfulness of the activity, voluntariness of use, etc.)

D3 - The entire set of affects that is elicited by the interaction between a user and a product including the degree to which all our senses are gratified (aesthetic experience) the meanings we attach to the product (experience of meaning) and the feelings and emotions that are elicited (emotional experience).

D4 -The value derived from interaction(s) [or anticipated interaction(s)] with a product or service and the supporting cast in the context of use (e.g. time, location, and user disposition).

D5 - The quality of experience a person has when interacting with a specific design. This can range from a specific artefact such as a cup toy or website up to larger integrated experiences such as a museum or an airport.

O problema que norteia este projeto de pesquisa está voltado para a realidade brasileira e busca responder à pergunta: "**Como o UX vem sendo pensado, projetado e implementado no Brasil?**", com o objetivo de descobrir quais são as ideias e as técnicas que envolvem a experiência do usuário no desenvolvimento de software nacional. Para isso será tomada como amostra a empresa Dextra Sistemas, na qual estou trabalhando, pelo critério da acessibilidade (GIL, 1999, p. 94) ⁶. Pontuam-se três dimensões da observação: a conceituação, o projeto e a aplicação.

Objetivos

- **Objetivo Geral:** analisar como a UX vem sendo pensada, projetada e praticada no desenvolvimento de software brasileiro.

- Objetivos Específicos:

- a) Pesquisar sobre o tema
- b) Reunir-me com profissionais para definir diretrizes para o trabalho de pesquisa
- c) Elaborar um roteiro de entrevista
- d) Realizar a entrevista
- e) Qualificar e categorizar o material coletado na entrevista
- f) Escrever o artigo científico a partir das do material analisado

Metodologia

- **Tipo de pesquisa:** qualitativa; estudo de campo;
- **Local:** Empresa de desenvolvimento de software de Campinas, a ser referida como empresa X.
- **População envolvida:** desenvolvedores de software e web designers participantes do grupo de UX da empresa X, a serem referidos como A, B e C.
- **Descrição das ações:**
 - **a) Pesquisar sobre o tema:** ler a literatura sobre o assunto e pesquisar material científico e prático na web para expandir os conhecimentos acerca de UX;
 - **b) Reunir-me com profissionais para definir diretrizes para o trabalho de pesquisa:** discutir os propósitos do projeto com os profissionais de User Experience da empresa X, buscar opiniões sobre o que deve ser pesquisado dentro do campo e marcar um horário para a entrevista;
 - **c) Elaborar um roteiro de entrevista:** a partir das diretrizes definidas na primeira reunião, definir um foco e elaborar uma lista de perguntas que conduzirá a entrevista com os profissionais da empresa;
 - **d) Realizar a entrevista:** a partir do roteiro elaborado, conduzir uma entrevista em grupo (GIL, 1999, p. 109-120)⁶ utilizando um dispositivo de gravação de som para registrar a atividade;
 - **e) Qualificar e categorizar o material coletado na entrevista:** analisar as respostas presentes no material gravado, atribuindo-lhes qualidades conceituais e categorizando seu conteúdo sempre que possível;
 - **f) Escrever o arquivo científico a partir do material analisado:** discutir as respostas categorizadas e elaborar uma conclusão para o trabalho.

Cronograma

Ações/Semanas	23 - 29/03	30/03 - 05/04	06 - 12/04	13 - 19/04	20 - 26/04	27/04 - 03/05
Pesquisar sobre o tema	X	X				
Reunir-me com profissionais para definir diretrizes para o trabalho de pesquisa			X			

Elaborar um roteiro de entrevista			X	X		
Realizar a entrevista				X		
Qualificar e categorizar o material coletado na entrevista				X	X	
Escrever o artigo científico a partir do material analisado					X	X

Referências

¹ TEAM TREE HOUSE, Ux Basics. Disponível em: <<http://teamtreehouse.com/library/ux-basics>> Acesso em: 26 mar. 2015.

² UX APPRENTICE, Discovery. Disponível em: <<http://www.uxapprentice.com/discovery/>> Acesso em: 26 mar. 2015.

³ NIELSEN NORMAN GROUP, Ux Definition. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>> Acesso em: 26 mar. 2015.

⁴ ISO (Internacional Organization for Standardization), 9241 – 210, 2010. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=52075> Acesso em: 27 mar. 2015

⁵ LAW, E. L-C et al. Understandig, Scoping and Defining User Experience: A Survey Approach. *CHI*, Boston, v. 4, n. 9, p. 719-728, abr. 2009. Disponível em:

<<http://research.nokia.com/sites/default/files/UnderstandingScopingAndDefiningUX-Survey.pdf>>.
Acesso em: 26 mar. 2015.

⁶ GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6ªed. São Paulo: Atlas S.A., 1999. p. 94-120