

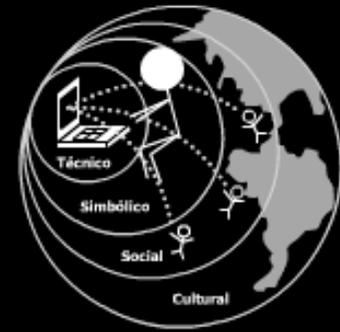
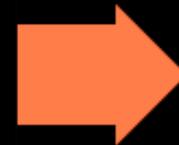
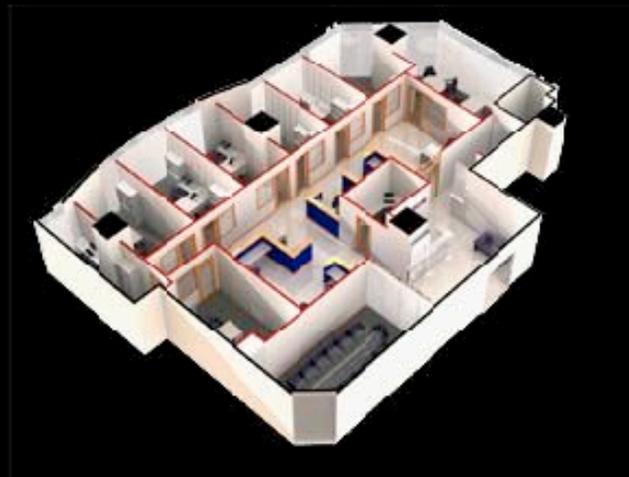
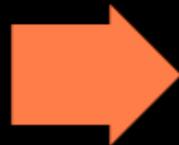
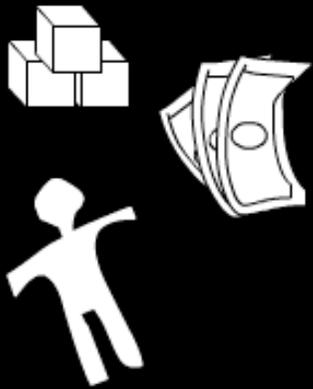
# Como fazer Pesquisa de Campo em Design de Interação

Frederick van Amstel  
designer de interação [usabilidoido.com.br](http://usabilidoido.com.br)

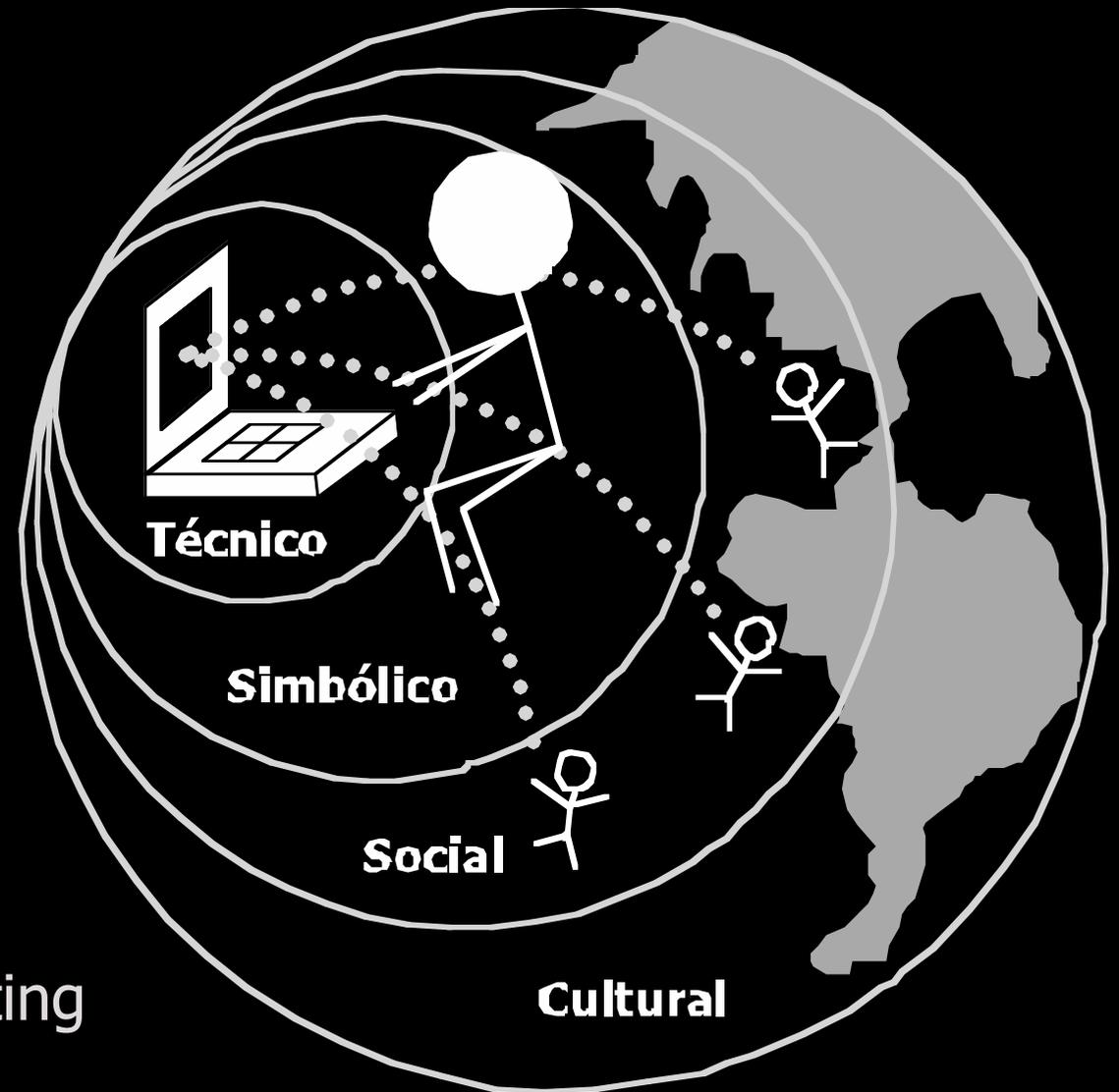
# Importância da pesquisa

- Perceber e compreender a diferença entre as pessoas
- Descobrir oportunidades para inovação
- “Botar o pé no chão”

# Expansão da **consciência**



# Esse é nosso diferencial!



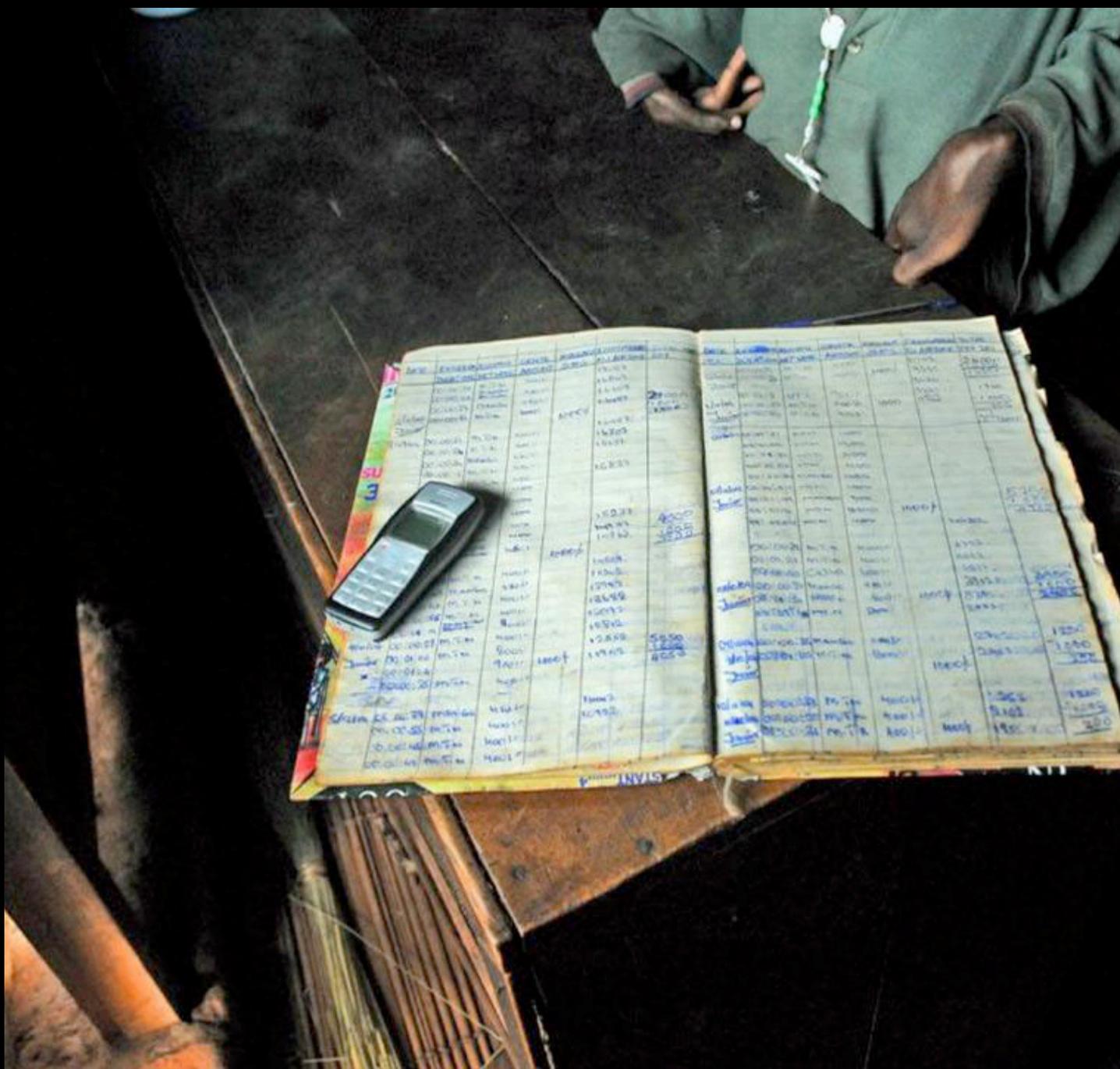
Engenharias

IHC / Design de Interface

**Design de Interação**

Antropologia / Marketing

Empresas que investem



Nokia: oportunidades em mercados emergentes

**CONOR O'SULLIVAN**  
SOUND DESIGN MANAGER

■ STOP

FEATURE: ENHANCED AUDIO  
FINDING: EVERYDAY STREET NOISE  
FINDING: FIT FOR A WEDDING  
INSPIRATION: IT'S ALL IN THE MUSIC



PEOPLE CAN HEAR THEIR PHONE RING DURING POST WEDDING CELEBRATIONS.



DRAG

Motorola: correndo atrás da concorrência



# Questões metodológicas

# Qualidade ou quantidade?

- Paradigma positivista e interpretativista
- A subjetividade da objetividade na pesquisa
- Dados quantitativos, em geral, tem aplicabilidade limitada ao Design
- Dados qualitativos são facilmente enviesados

# Observação distanciada ou participante?

- Objetividade e subjetividade na pesquisa
- O ideal da “mosca na parede”
- O objetivo é descrever ou prescrever?
- Que nível de participação pode ter o pesquisado?

# Implicações éticas e legais?

- O consumidor pode processar a empresa
- O pesquisador pode sofrer sanções



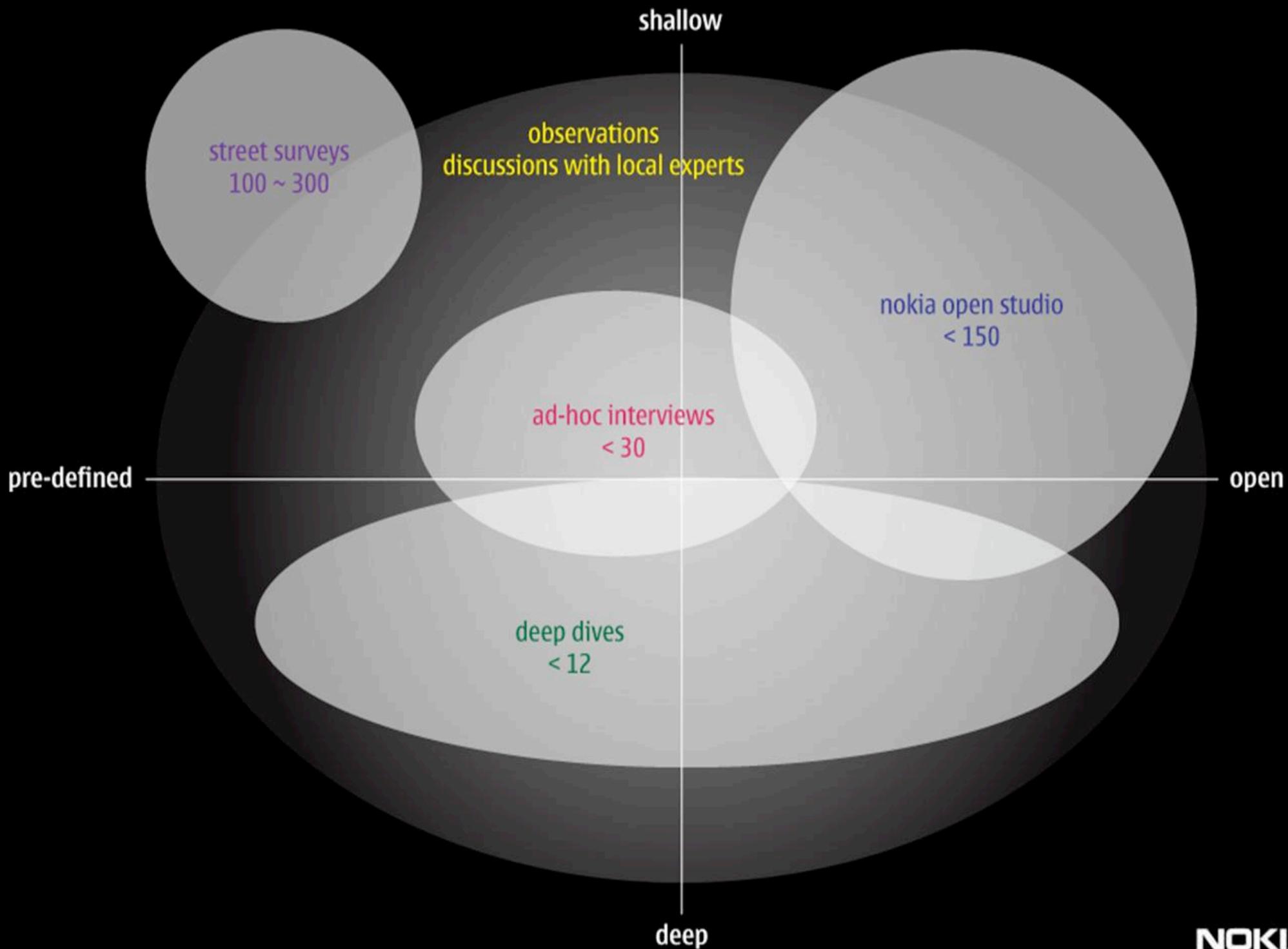
Em alguns locais públicos não é necessário pedir autorização expressa...



em outros sim...

# Como fazer triangulação?

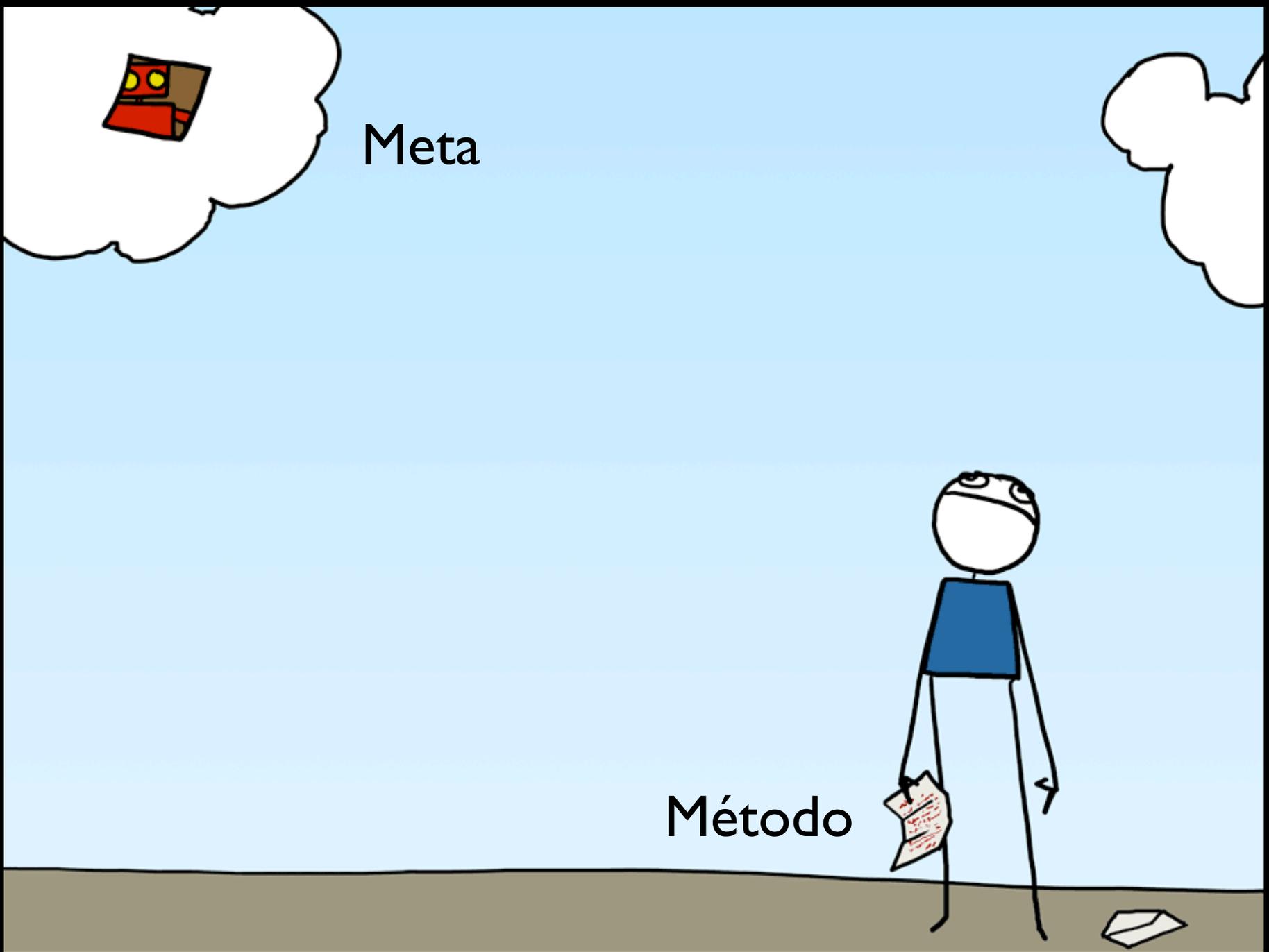
- Qual o grau de confiabilidade que os resultados precisam ter?
- Consultar diferentes fontes
- Cruzar dados
- Confirmar hipóteses



# Como interpretar?

- Importância da teoria
- Evitar preconceitos e estereótipos
- Estranhamento
- Processo de redescoberta constante

Como fazer pesquisa?

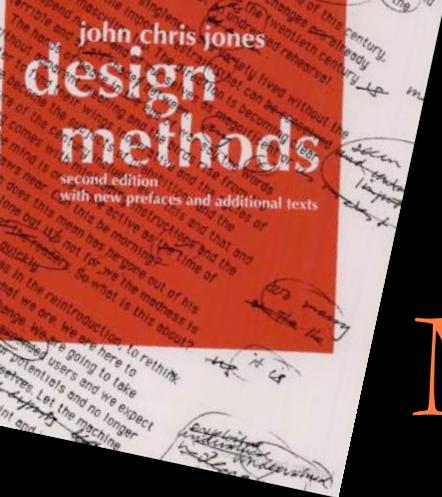


how will i get there? explodingdog

*“Eu não aguento mais ouvir falar de metodologia. Cada professor vem com uma e nos obriga a trabalhar do jeito dele, que não é nosso jeito.”*

Aluno de Design da Unisul

*Metodologia não é um  
procedimento.*



# Metodologia e método

- Metodologia é o estudo crítico dos métodos a partir de uma perspectiva teórica
- Método é uma estrutura coerente de técnicas necessárias para atingir um resultado
- Técnica é um saber-fazer específico para uma situação
- Instrumento é um artefato utilizado para um determinado fim

# Ex: Metodologia Ágil

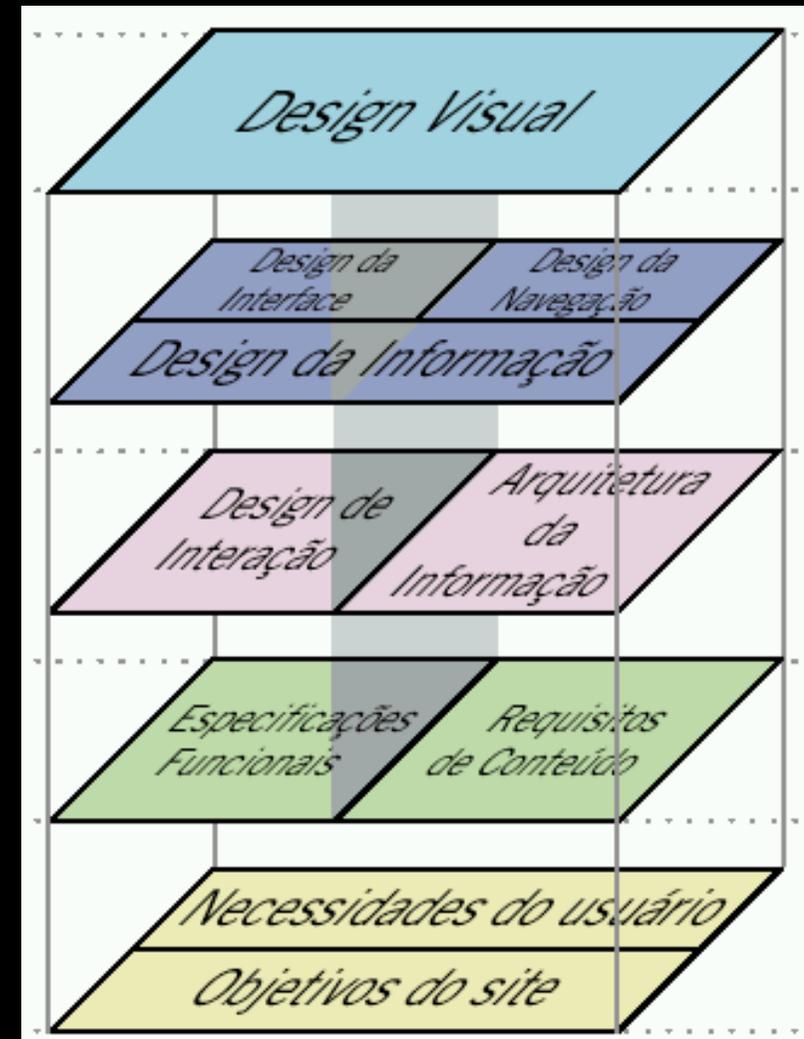
- Ver funcionando é melhor do que prever
- Evoluir por iterações
- Diálogo com usuários
- Equipe enxuta
- Compartilhar conhecimento

*Getting Real*

*The smarter, faster, easier way to build a successful web application*

# Ex: Metodologia de Design Centrado no Usuário

- As características do usuário como referência
- Um método: Os Elementos da Experiência do Usuário
  - Do geral ao particular
  - Evitar contradições



# Métodos de pesquisa

# Entrevista

- semi-estruturada ou estruturada
- presencial ou não-presencial
- começar com quebra gelo
- fazer perguntas abertas
- cuidado para não colocar palavras na boca do entrevistado

# História de Vida

- Todo mundo gosta de contar sua história
- Transforma o pesquisado em sujeito
- Aprofundamento em questões complexas
- Baseada em discurso falado e registros pessoais (fotografias, diários, biografias)

# Um dia na vida

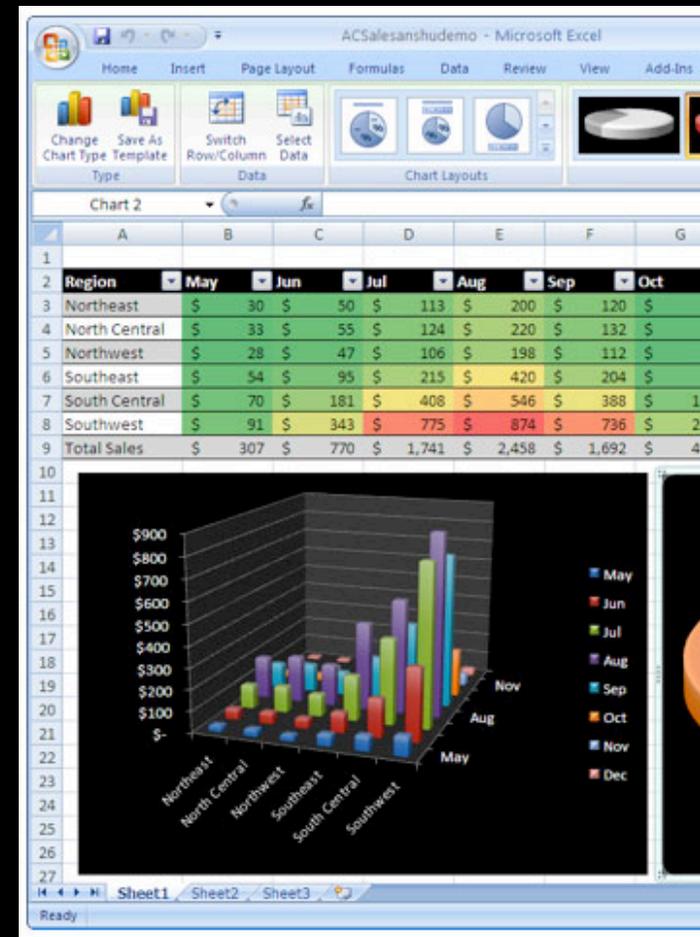
- Acompanhar ou simular um dia típico na vida do sujeito pesquisado
- Registro temporal
- Noção da interconexão das atividades



Dia simulado, Jan Chipchase, Nokia

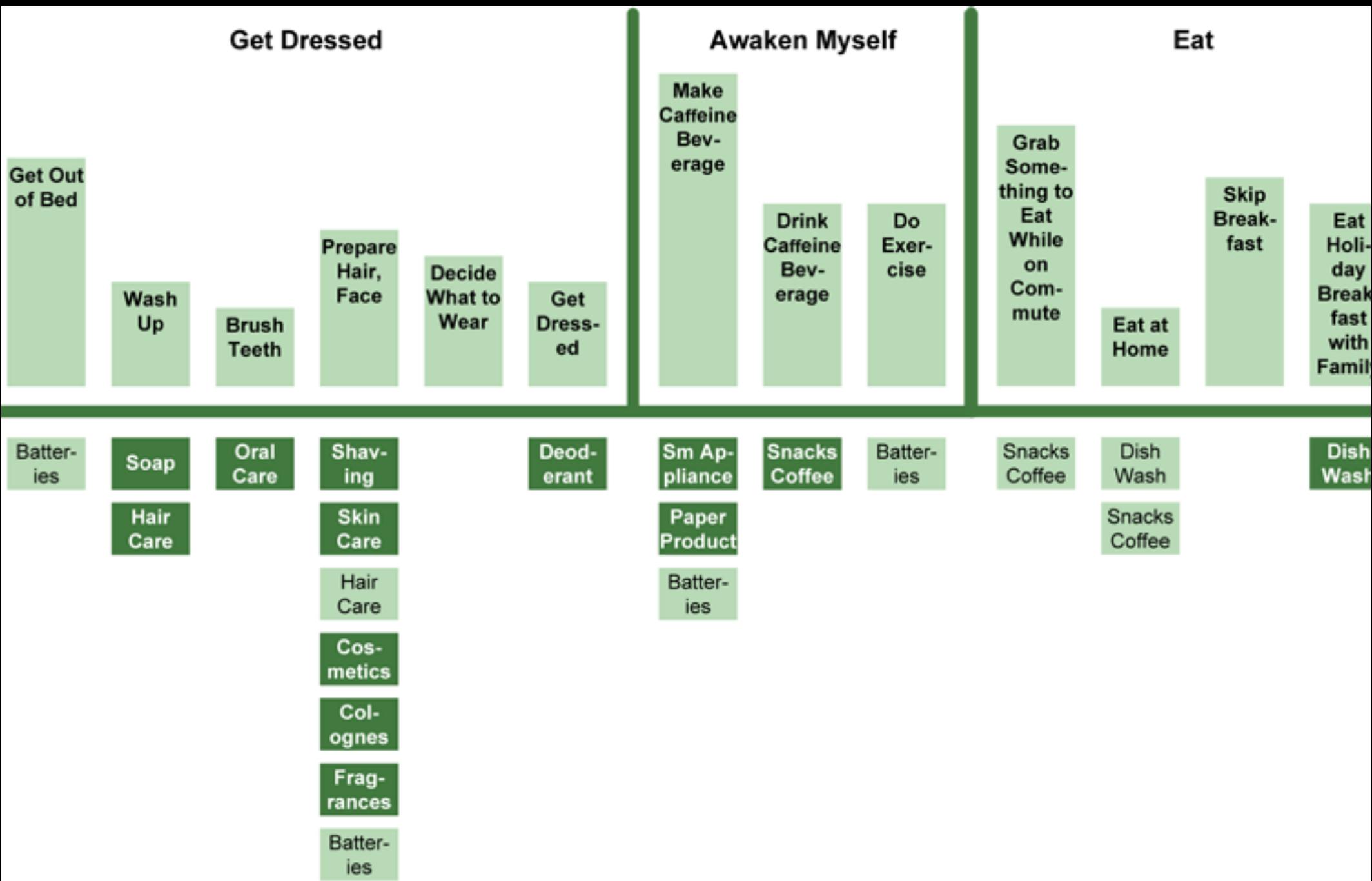
# Levantamento demográfico

- Amostragem monstruosa
- Margem de erro
- Análise estatística rigorosa
- Cuidado com os cruzamentos



# Análise da Tarefa

- Decompor uma determinada atividade numa série de etapas
- Identificar gargalos de eficiência
- Linha de produção



Análise do acordar, Indi Young

# Grupo de Foco

- Discutir as características dos “produto dos sonhos”
- Desenvolver consenso entre pessoas com interesses distintos
- Dinâmicas de grupo



# Oficina participativa

- Conceitualizar e desenvolver produtos em conjunto
- Ferramentas diversas para expressão - nem todo mundo sabe desenhar
- Motivação e engajamento é essencial



# Eco-Cell

Awareness of the environmental pollution



# Fantasia guiada

- Incentivar que o usuário imagine o que faria se estivesse numa determinada situação
- Paradoxo do conhecimento prévio
- Gerar idéias radicalmente novas
- Depende da capacidade de abstração da pessoa







Referência rápida: cartões com métodos da IDEO

# Técnicas de pesquisa

# Aplicação de questionários

- Baixa taxa de retorno
- Perguntas auto-explicativas
- Tem que ser engajante
- Pedir o mínimo possível (resistir à tentação de perguntar tudo)
- Prever processamento e tratamento estatístico



street surveys

# Porquê-Porquê-Porquê

- “Eu quero um calendário digital.”
- “Porque?”
- “Eu não estou sempre perto do computador. Eu preciso levar meu calendário no bolso.”
- “Porque”?
- “As pessoas marcam comigo o tempo todo.”
- “Porque você não pede a elas que te mandem um email?”

# Sombrear

- Acompanhar o usuário onde quer que ele vá
- Observar tudo o que ele faz
- Interferir o mínimo possível
- A presença do pesquisador diminui depois de um tempo
- Interessante para investigar as sutilezas do comportamento que passam despercebidas



# Sondagem Cultural

- Quando a presença do pesquisador é impossível ou indesejável
- O próprio sujeito faz o recorte da pesquisa, mas é preciso definir um foco
- Kit com instrumentos de pesquisa (máquina fotográfica, gravador, diário, etc)
- Versão alternativa usando um protótipo a ser testado



**NOKIA**

# CHONGQING, CHINA



'My one and only child'

# MUMBAI, INDIA



'Me, my hero'

# RIO, BRAZIL

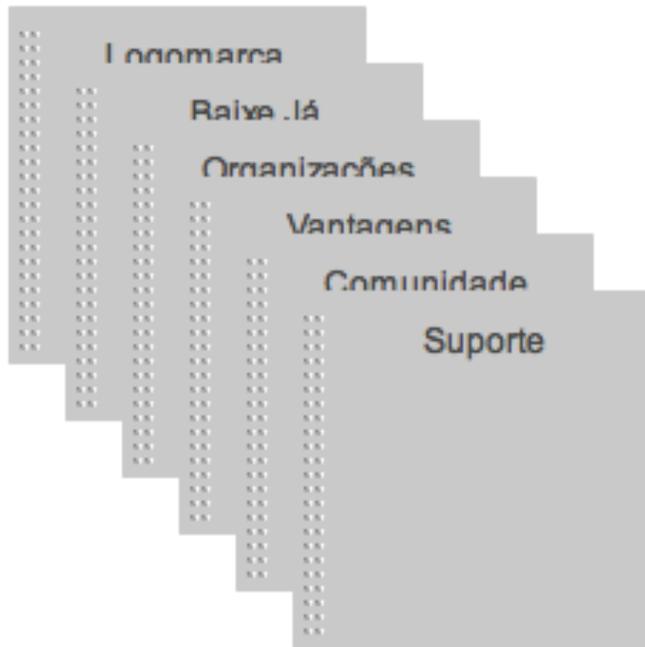


'Me and my loved one'

# Simuladores Online

- Facilidade de processamento dos dados
- Participação auto-selecionada
- Dificuldade de interpretação das escolhas

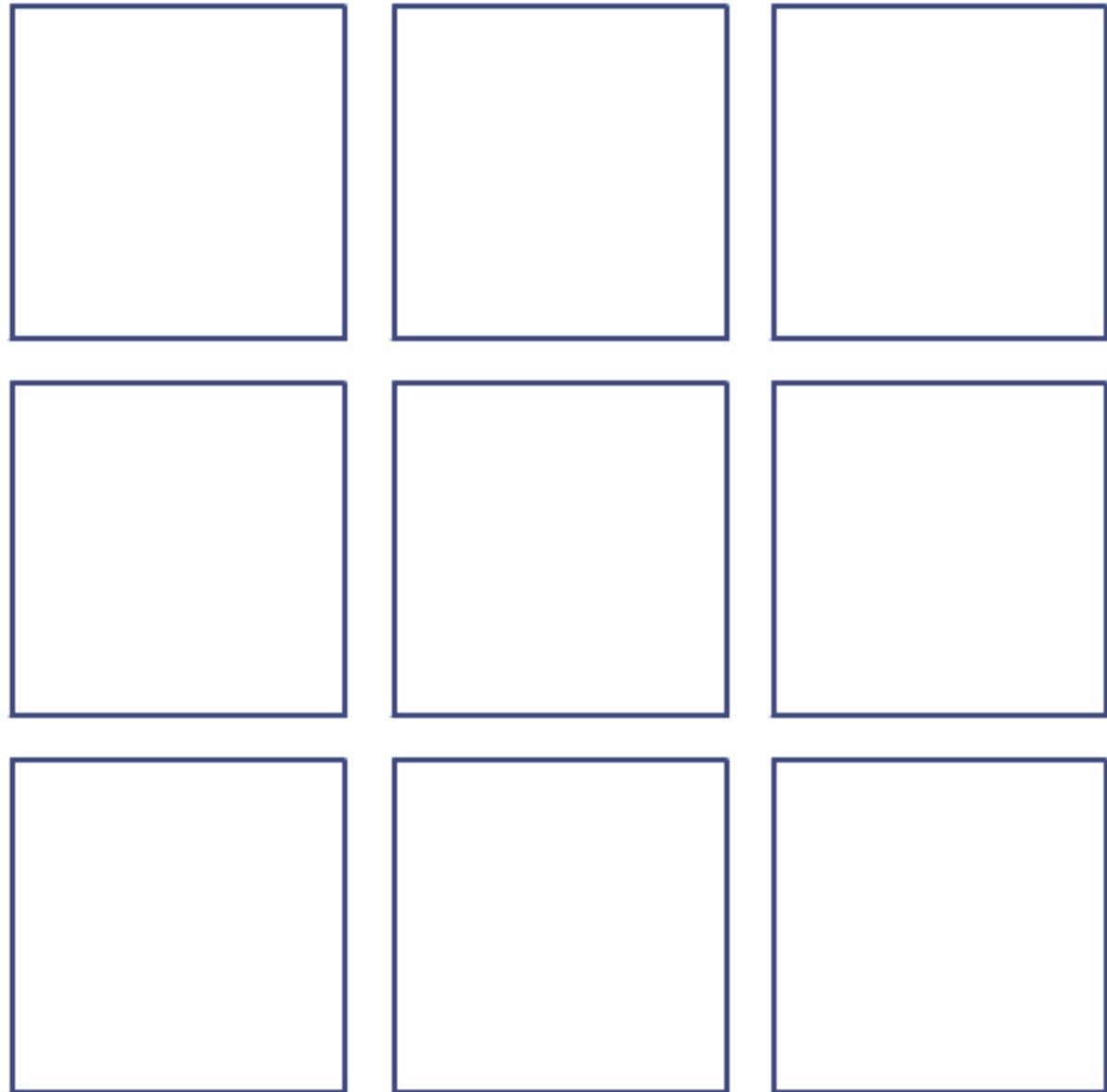
## 1. Conteúdos



Faltou algo?

Criar Conteúdo

## 2. Regiões da Página Inicial



Wireframe interativo, desenvolvido no projeto  
BrOffice.org

# Análise dos registros de uso ou de acesso

- Requer habilidade estatística
- Oferece dados dinâmicos
- Dados difíceis de contestar

**Painel**

- ▶ Relatórios salvos
- Visitantes
- Fontes de tráfego
- Conteúdo
- Metas

**Configurações**

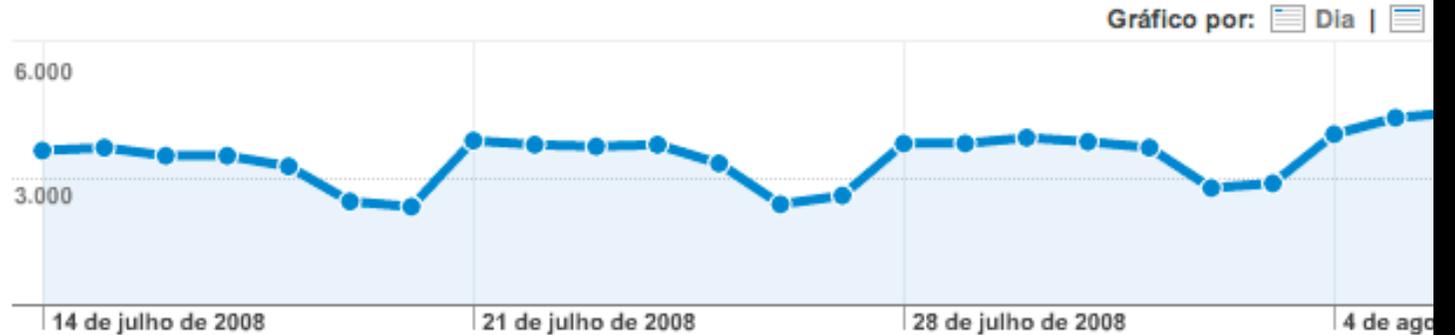
- E-mail

**Recursos da Ajuda**

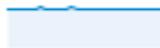
- ? [Sobre este relatório](#)
- ? [Universidade de conversão](#)
- ? [Perquntas comuns](#)

**Painel**

Exportar



**Uso do site**

|  |  |
|--|--|
|  <b>114.355</b> <a href="#">Visitas</a>             |  <b>75,73%</b> <a href="#">Ta</a> |
|  <b>177.117</b> <a href="#">Exibições de página</a> |  <b>00:01:13</b>                  |
|  <b>1,55</b> <a href="#">Páginas/visita</a>        |  <b>89,41%</b> <a href="#">%</a> |

**Palavras-chave**

| Palavra-chave                        | Visitas | % de visitas |
|--------------------------------------|---------|--------------|
| <a href="#">tcc</a>                  | 1.090   | 1,06%        |
| <a href="#">pesquisa qualitativa</a> | 1.041   | 1,02%        |

**Visão geral de conteúdo**

| Páginas   |
|---|
| <a href="#">/como invadir o msn dos outros.ht</a>   |
| <a href="#">/simulador de tinturas de cabelo.ht</a> |

Google Analytics oferece ferramenta gratuita

# Instrumentos de pesquisa

灯饰

灯饰批发市场



NOKIA

# Questionário Online

- [wufoo.com](http://wufoo.com)
- [surveymonkey.com](http://surveymonkey.com)
- Importante fazer um teste-piloto para ver se não há graves problemas de compreensão ou usabilidade no formulário

# Gravador de áudio

- Nunca gravar sem autorização
- Pode inibir o pesquisado
- É mais discreto do que uma filmadora
- Pode dar pau e perder tudo
- Dificuldade de monitorar
- Demora na transcrição, mas existem ferramentas que ajudam

Claudio Ferreira

● Não vejo problema em colocar Flash. Nós fizemos o Flash do nosso encontro... Se vocês entrarem em encontro.broffice.org... tem um Flash aí, que ficou associado no portal por um bom tempo.

Saulo

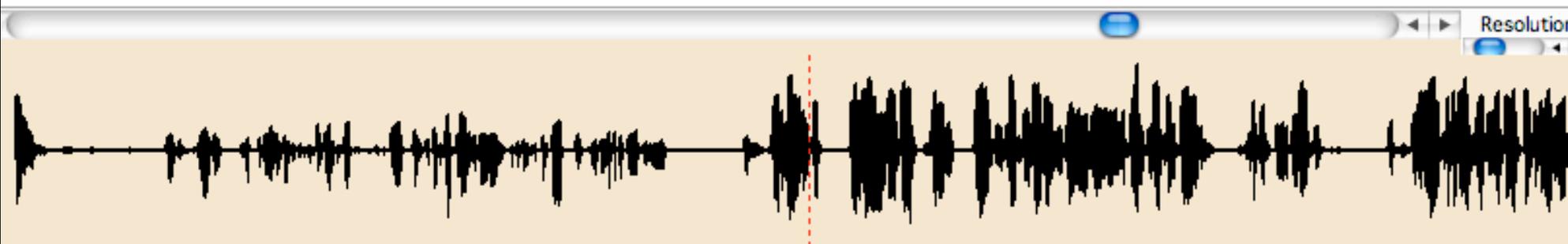
● Eu acho Flash uma ferramenta bem interessante pra fazer isso. E o open-source, não tem problema quanto a isso?

Claudio Ferreira

● Aí a gente começa a entrar nos melindres, a gente vai ter que fazer um balanceamento que seja comercial, porque um diretor de TI, um administrador de empresas tem que olhar e se sentir confortável, com foco no mercado. Eu quero comprar esse produto, como é que eu tenho suporte? Pensar como mercado, como se fosse uma empresa vendendo normalmente. Agora, num segundo momento, eu tenho que pensar como desenvolvedor: eu quero participar da comunidade, o que eu posso fazer, quais são os ganhos, como interagir? Tem que pensar essa outra visão. E a terceira é como mesclar esses dois. Ah e depois tem o desenvolvimento que fica dentro da parte de comunidade. Então tu teria basicamente dois focos: mercado e comunidade. Então como é que tu vai apresentar isso. Não vamos conseguir agradar gregos e troianos. Isso assim eu tenho nítido. Agora qual é o meu objetivo? Meu objetivo é trazer pessoas sérias, comprometidas em desenvolver os trabalhos. Seja voluntário, seja uma doação. Isso é uma coisa que temos que pensar. Como vender doação?



Skype Session 20080102 2017



| Saulo  |   |       |       |       |       |
|--|---|-------|-------|-------|-------|
| a parte gráfica, você tem o cabeçalho em cima o menu esquerdo e o que seria a área central | Claudio, rapidinho, uma questão que eu senti perguntar. A gente pode usar Flash no portal? Não é permitido open-source, né? |       |       |       |       |
| 42:30  | 42:35   | 42:40 | 42:45 | 42:50 | 42:55 |

Transcrição de entrevista usando Transcriber

# Filmadora

- Nunca gravar sem autorização
- Muitas pessoas não aceitam
- Posicionar fora do campo de visão do pesquisado
- Dar a câmera para o pesquisado examinar

# Máquina fotográfica

- Evitar tirar fotos posadas
- Ficar com a câmera o tempo todo na mão, mas não no olho
- Tirar muitas fotos, escolher as melhores depois
- Melhor câmeras sem ruído e com ajuste automático e rápido

# QDAS

- Qualitative Data Analysis Software
- Classificação e organização de dados de pesquisa
- Imagens, texto, áudio

The image displays a software interface for qualitative data analysis, likely HyperResearch, with three main windows:

- Code List Editor (Top Center):** A window titled "Code List Editor" showing a "Master Code List" with 23 total codes. The codes are listed in a table with columns for Code Name, Source, Type, and Reference. The code "Dependencia Cultural" is highlighted in blue.
- Document Viewer (Bottom Left):** A window showing a document titled "Estrategia do Portal" with a table of codes and their references. The code "Dependencia Cultural" is highlighted in blue. Below the table, there are thumbnails of document pages and a "View Source" checkbox.
- Text Editor (Right):** A window titled "reuniao1\_transcricao.txt" showing a document with text. The text is highlighted in blue, and the code "Dependencia Cultural" is visible in the left margin. The text discusses the BrOffice project and its internationalization efforts.

**Code List Editor (23 total codes):**

| Code Name                | Source      | Type | Reference |
|--------------------------|-------------|------|-----------|
| Discurso e enunciado     | reuniao1_tr | TEX  | 7911,81   |
| Fragmentacao             | reuniao1_tr | TEX  | 7911,81   |
| Mercantilizacao          | reuniao1_tr | TEX  | 7911,81   |
| Dependencia Cultural     | reuniao1_tr | TEX  | 8478,93   |
| Deslocamento do Político | reuniao1_tr | TEX  | 8478,93   |
| Espaco e Tempo           | reuniao1_tr | TEX  | 8478,93   |
| Globalizacao             | reuniao1_tr | TEX  | 8478,93   |
| Apropriacao              | reuniao1_tr | TEX  | 9572,98   |
| Dependencia Cultural     | reuniao1_tr | TEX  | 10806,1   |
| Negociacao e Conflitos   | reuniao1_tr | TEX  | 10806,1   |
| Globalizacao             | reuniao1_tr | TEX  | 11228,1   |

**Code List Editor (23 total codes):**

- Apropriacao
- Criacao Coletiva
- Dependencia Cultural
- Desigualdade Social
- Deslocamento do Político
- Discurso e enunciado
- Espaco e Tempo
- Estetica Popular
- Fragmentacao
- Genero
- Globalizacao
- Hegemonia
- Identidade Cultural
- Massivo
- Matrizes Culturais
- Mercantilizacao
- Mesticagem
- Negociacao e Conflitos
- Prazeres Complicados
- Producao e Consumo
- Recepcao Ativa
- Solidariedade
- Temporalidades Multiplas

**Code Description:**

Code Description

**Text Editor (reuniao1\_transcricao.txt):**

voluntariado, produto, suporte e mercado. Esqueci uma coisa. O BrOffice é muito conhecido fora do Brasil. É conhecido muito pouco na Espanha e alguns países da América Latina. Então, o portal provavelmente precisa de internacionalização. Teremos BrOffice em inglês e espanhol. Até mesmo porque isso vai prum próximo passo, que é um plano meu, pessoal, que o pessoal achou interessante dentro do projeto, da comunidade, que é a gente ajudar as comunidades vizinhas. Por exemplo, existe o es.openoffice.org que é o OpenOffice em espanhol, para todos que falam o castellano. Só que tem um detalhe, a comunidade é muito fraca. Nós aqui do projeto estamos ajudando a desenvolver a comunidade dentro da América Latina. Que é uma coisa diferente: a comunidade hispânica e o OpenOffice em cada país. A penetração é maior quando é em cada país. Então a gente provavelmente vai ter a internacionalização do portal para ajudar outros países, as comunidades irmãs. No caso do desenvolvimento, a gente tem uma parte desse processo, sendo trabalhado em cima do drupal. Principalmente, a organização da informação ela é feita em cima do drupal e isso é culpa do fred. Aí eu atendo uma parte das coisas. A parte de noticia, que é o clipping. Eu varro a internet atrás de noticias atrás de noticias em português, espanhol, em galego e em inglês. São quatro idiomas que eu varro noticias sobre BrOffice, OpenOffice. A partir disso eu faço a minha taxonomia básica lá. Tem que ver se teriam mais itens para poder usar. Talvez freetags. Eu tenho muito medo de freetags, de etiquetas livres, porque daí eu acho que a coisa pode fugir muito. Mas enfim, é uma coisa que pode ser considerado. Isso eu acho fundamental porque a partir do momento em que eu coloquei as noticias, nós pulamos de 2.500 visitas/mês para quase 8.000, aliás, visitas/dia. Então acho que isso é importante. Mas a gente pode mudar a forma de apresentar isso, tá jogado na mesa. A outra parte que eu tenho, são página estáticas, a apresentação dos produtos, os grupos de usuários, algumas coisas

# Organização de dados qualitativos com HyperResearch

# Papel e caneta

- Tenha sempre à mão, em qualquer situação, pois esse não falha (tanto)
- Escreva sem olhar
- Anote o essencial, mas evite taquigrafia
- Anote o contexto, para ajudar a lembrar

# Formulário de autorização

- Legível para leigos em Direito
- Se complicar aqui, pode perder o sujeito
- Deixar claro como será o uso dos dados

*Obrigado!*

Frederick van Amstel  
designer de interação [usabilidoido.com.br](http://usabilidoido.com.br)