

Problematizando a experiência do usuário (ExU)

Frederick van Amstel @usabilidoido

www.usabilidoido.com.br

DADIN - UTFPR

O MESMO

Pessoas de grupo social similar
(designers, diretores, clientes, brancos, ricos, etc)

Experiência do designer



Experiência do usuário

O OUTRO

Pessoas de grupo social diferente
(usuários, pobres, negros, indígenas, etc)

User Experience (UX)

~~*Experiência do usuário (UX)*~~

Experiência do usuário (ExU)

*Nas religiões de matriz Africana, Exu é
o orixá da comunicação.*

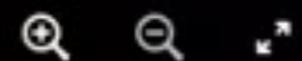


*Ele representa o reconhecimento de um Outro
com quem vale à pena se comunicar.*

*Traduzir a abreviação UX
como ExU é uma maneira de
problematizar a importação de
teorias, tecnologias e métodos
estrangeiros, o que remonta à
colonização racista e patriarcal.*

Problematizar é encontrar
problemas onde aparentemente
não há problemas.

Pejorativamente, isso é
chamado de *mi-mi-mi*.



Anderson Branco
15 h · 🌐

NOSSA FAMÍLIA ESTÁ NAS MÃOS
Nossos filhos são herança do Senhor
#MeuPartidoeaFamilia
#DireitosHumanosParaTodos 🇧🇷
#respeitoatodos

👍👎👏 4 14 comentários 5 com

👍 Curtir 🗨 Comentar ➦ Co

Mai

 **[Name]**
Sou cristã e pessoas como
me representam...
Usar um salmo tão lindo pa
homofóbico ... inadmissível

Curtir · Responder · 1 h

 **[Name]**
Crime de Homofobia e Rac
profanação do nome De D
aliando o a essa postagem.
Criminoso também que est
dizendo Amém a isso.

Curtir · Responder · 9 h

 **[Name]**
Lamentável ter que ver pos
como essa e ainda colocan
nome Deus nelas 😞

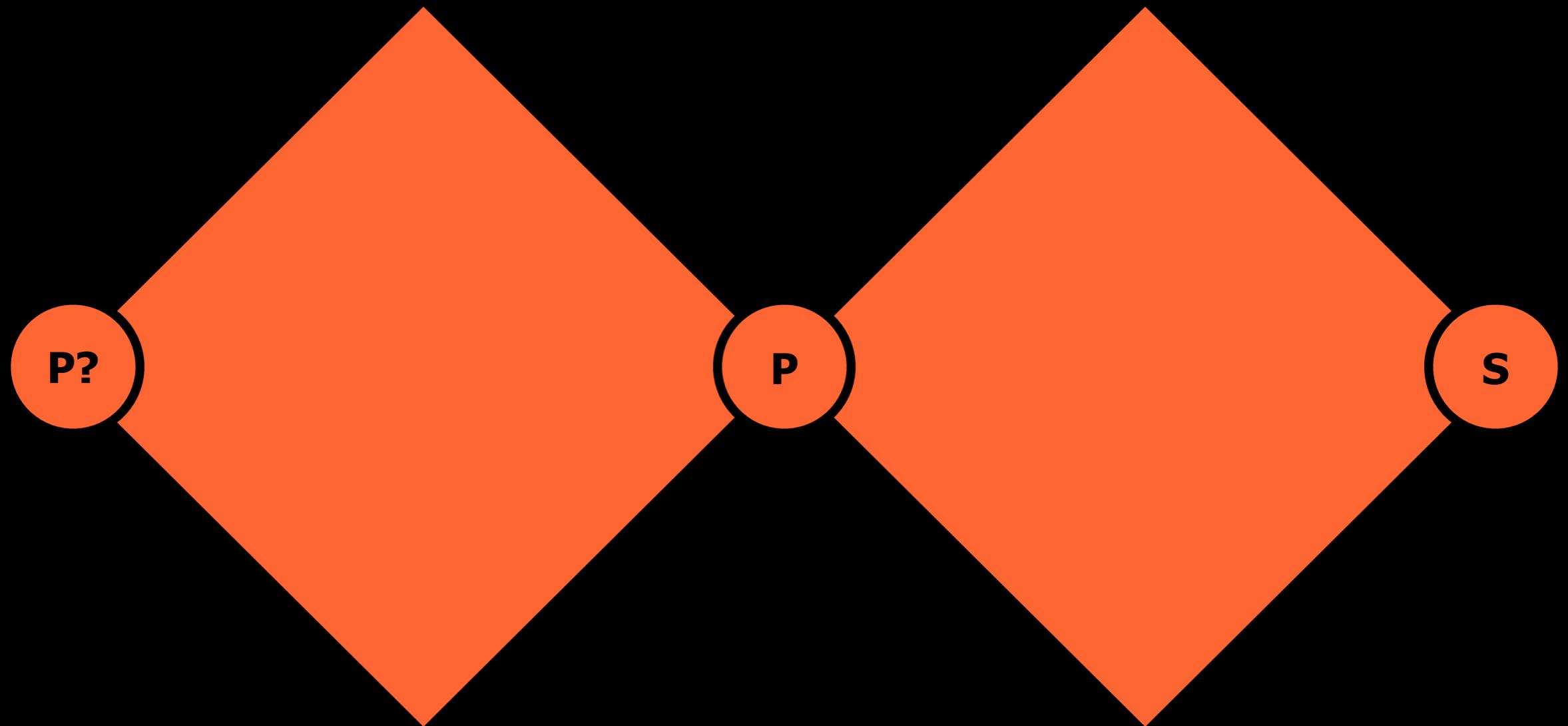
Escreva um come... 🗨 🌐

Racismo e LGBTfobia não são mi-mi-mi. São problemas que atrasam a nossa sociedade em vários aspectos.

A descoberta de problemas que valham à pena ser resolvidos é considerada a maior contribuição da pesquisa de experiências para o design.

Problematização

Solucionatização



A metodologia Duplo Diamante é dividida em dois processos:
problematização e solucionatização.

No caso da pesquisa de experiências, a problematização começa pela *representação da experiência* a que se deseja problematizar.



Experiência do usuário é mais um dos vários momentos da nossa vida cotidiana.

*Como representar algo que é
tanto subjetivo quanto objetivo,
assim como uma experiência?*

Planejamento de Análise de Usabilidade

Portal PUCPR.br

16.08.2010

Instituto Faber-Ludens de Design de Interação



1

2

Sumário Executivo

O objetivo desta análise é dar um parecer global sobre a facilidade de uso do Portal PUCPR.br. Para tanto, será feita uma triangulação entre três métodos de análise de usabilidade, envolvendo especialistas em usabilidade e usuários efetivos e potenciais. Por fim, serão elaboradas recomendações para a evolução do Portal nesse aspecto.

Método 1 - Entrevistas com Usuários

Conversar com os usuários é uma forma de compreender qualitativamente suas motivações e expectativas. Através das histórias de vivências que o usuário conta, é possível ter um panorama holístico da experiência de uso.

O objetivo desta série de entrevistas é **mapear como os diferentes públicos vêem a instituição** e documentar suas expectativas e experiências em relação ao website.

As entrevistas serão semi-estruturadas, abordando os seguintes tópicos:

- produção de pesquisa
- tamanho da estrutura
- qualidade de ensino
- funcionamento da estrutura
- projetos sociais
- experiências negativas e positivas com o site
- informações que são buscadas no site
- uso de rede sociais

Serão entrevistadas 10 pessoas com os seguintes perfis:

- vestibulando
- mãe de vestibulando de cidade do interior
- aluno calouro que veio do interior

2

3

- professor/pesquisador
- diretor/coordenador de centro da PUC no interior
- jornalista de São Paulo
- presidente de uma associação comunitária
- ex-aluno candidato a pós

Método 2 – Análise Heurística

Avaliação Heurística é um método de avaliação de interfaces baseado em princípios de usabilidade. Os princípios são chamados de heurísticas pois são desenvolvidos a partir de uma série de experiências prévias, sintetizando pontos recorrentes.

A interface será submetida para **4 avaliadores**, 3 especialistas em Usabilidade e mais um especialista no domínio educacional a ser indicado pelo cliente. Os avaliadores utilizarão as mesmas heurísticas para balizar sua análise.

Serão adotadas heurísticas específicas para Portais de Universidades, elaboradas a partir da experiência do Instituto Faber-Ludens em projetos nesse segmento.

Atender os interesses dos públicos distintos

Alunos, jornalistas, professores, pesquisadores e técnicos possuem interesses em comum e interesses distintos. O portal deve atender, primeiramente, os interesses em comum e, se possível, os interesses específicos de cada público.

Apoiar a proposta pedagógica da Universidade

O Portal deve ser constantemente avaliado por sua função pedagógica: como ele ensina, explica e difunde o conhecimento que circula pela Universidade. Também é essencial que o Portal apoie o aprendizado sobre a estrutura organizacional da Universidade.

Encontrar informações sem conhecer a estrutura organizacional

Mesmo que o usuário desconheça quais são as fontes de informação da Universidade, ele deve ter acesso às informações geradas por estas fontes. Deve haver maneiras de encontrar informações por outros critérios além da estrutura

3

4

organizacional.

Consistência na navegação entre divisões organizacionais

As Universidades costumam ter muitas subdivisões organizacionais e subsites para cada uma delas. A navegação entre estes subsites deve manter os padrões mínimos de identificação da Universidade e das divisões superiores, de modo a permitir imersão no conteúdo sem se perder na estrutura organizacional.

Buscar por informações específicas

Ferramentas de busca são essenciais para Portais com grande quantidade de conteúdo, porém, esta deve estar devidamente projetada para exibir resultados relevantes e num formato claro.

Auxiliar o aluno potencial a escolher seu curso

O Portal Web é frequentemente o primeiro contato do aspirante a aluno da Universidade. Ele usa o Portal para comparar os cursos que a Universidade oferece, bem como para compará-los com cursos que outras Universidades oferecem. O Portal pode contribuir também para a orientação vocacional dos candidatos.

Explicar claramente como entrar na Universidade

Os processos seletivos e seus critérios devem estar bem definidos. O apoio que a Universidade oferece para a manutenção dos aprovados pode estar associados à estas informações.

Acesso à produção científica e inovações tecnológicas

O Portal Web é uma forma econômica e eficiente para difundir a produção de conhecimento dentro da Universidade. Além de servir pesquisadores de outras instituições, o Portal pode apresentar conhecimentos num formato para leigos.

Reduzir a burocracia

Certos procedimentos burocráticos em Universidades envolvem conhecimentos que somente as subdivisões responsáveis dominam. Uma vez que o usuário tem um objetivo determinado, ele deve poder encontrar estas informações sem dificuldades. O Portal pode também oferecer serviços e atalhos para

5

procedimentos de rotina.

Diálogo com a comunidade

O Portal deve expor os canais de contato disponíveis para todas as subdivisões da Universidade de modo a ampliar o diálogo com a comunidade interna e externa à Universidade.

Novos negócios, projetos e parcerias

Novos negócios, projetos e parcerias devem ser estimuladas pelo portal. O portal deve ampliar as oportunidades de realização de novas parcerias, bem como, exibir as áreas de interesse da Universidade perante as organizações.

Comunidade Online

O portal deve apoiar a criação de comunidades online por meio da criação de uma estrutura adequada, bem como, integração com outras plataformas colaborativas externas.

Método 3 – Teste de Usabilidade

No Teste de Usabilidade, usuários potenciais da interface são incentivados a usá-la num ambiente monitorado, onde suas ações são gravadas e anotadas. Um profissional facilitador fica ao lado do usuário para guiá-lo pelo teste e incentivar que verbalize seus problemas e desconfortos.

O teste será **orientado à tarefas** de busca de informação. O facilitador pedirá que o usuário encontre certas informações no website e este poderá encontrá-las ou desistir da busca em qualquer momento. A tarefa serve para dar um contexto de uso controlado que permitirá a comparação entre as sessões.

O foco do teste será nos **usuários que estão começando a usar o website**, pois estes que costumam ter maior dificuldade.

Serão realizadas 10 sessões, com os seguintes perfis:

- 1 pai de vestibulando
- 2 vestibulandos
- 2 alunos calouros

6

- 2 professores
- 1 representante da comunidade católica
- 2 pesquisadores de outras universidades

As sessões serão executadas nas instalações do cliente e será possível assistir o teste enquanto ele está sendo executado.

As tarefas serão as seguintes:

Tarefa 1

Digamos que você more em Londrina. Você sabia que a PUCPR tem uma sede lá? Como você faria para saber quais os cursos que a PUCPR oferece nesta cidade?

Tarefa 2

Qual é o valor da mensalidade do curso que você escolheu?

Tarefa 3

Você já ouviu falar do Prouni? Descubra se a PUCPR oferece bolsas para o Prouni.

Tarefa 4

Caso você quisesse ingressar num dos cursos oferecidos em Londrina, como você faria sua inscrição?

(parar no formulário de inscrição)

Tarefa 5

Como você faria pra saber quando começam as aulas e quando serão as próximas férias?

Tarefa 6

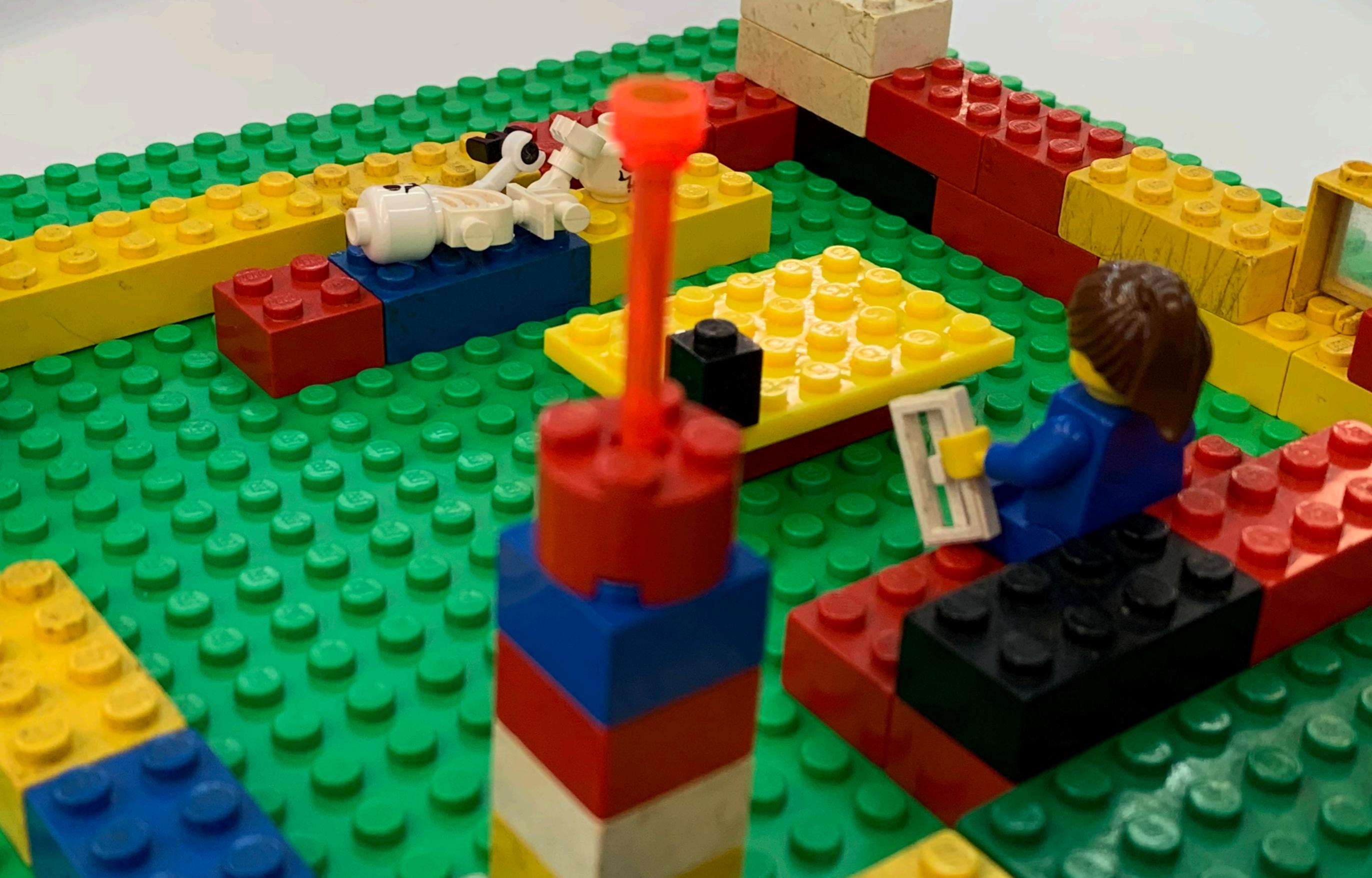
Supondo que você é um dentista (ou jornalista) e viu uma reportagem na televisão sobre uma pesquisa de doutorado realizada na PUCPR que indicou forte fator genético na propensão a ter cáries. Como você faria para obter mais informações sobre essa pesquisa?

Pesquisadores costumam começar por uma representação textual, porém, no começo é difícil colocar em palavras.

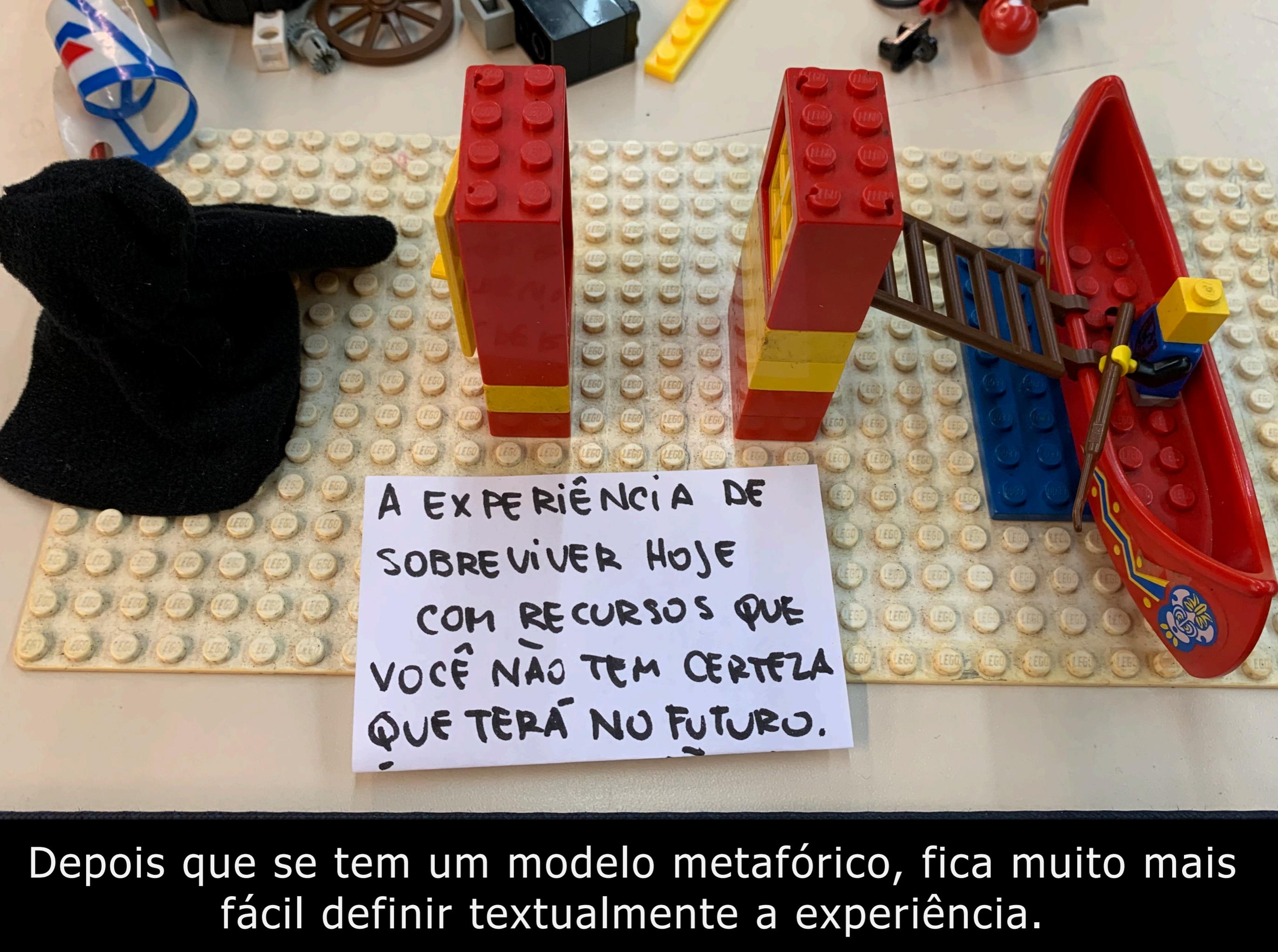
Lego Serious Play

- Método criado pela Lego para estimular a criatividade em reuniões de trabalho
- Expressão de conceitos abstratos através de modelos concretos
- O modelo pode utilizar metáforas para ir além da representação literal





Ex: modelo da experiência da assistir filmes de terror. O boneco de caveira representa metaforicamente o filme.

A photograph of a LEGO boat on a yellow baseplate. The boat is red with a blue base and a yellow cabin. A brown ladder is attached to the side. A small blue and yellow LEGO figure is inside the boat. A white piece of paper with handwritten text is placed in front of the boat. To the left of the boat is a black felt hat. In the background, various LEGO parts are scattered on a white surface.

A EXPERIÊNCIA DE
SOBREVIVER HOJE
COM RECURSOS QUE
VOCÊ NÃO TEM CERTEZA
QUE TERÁ NO FUTURO.

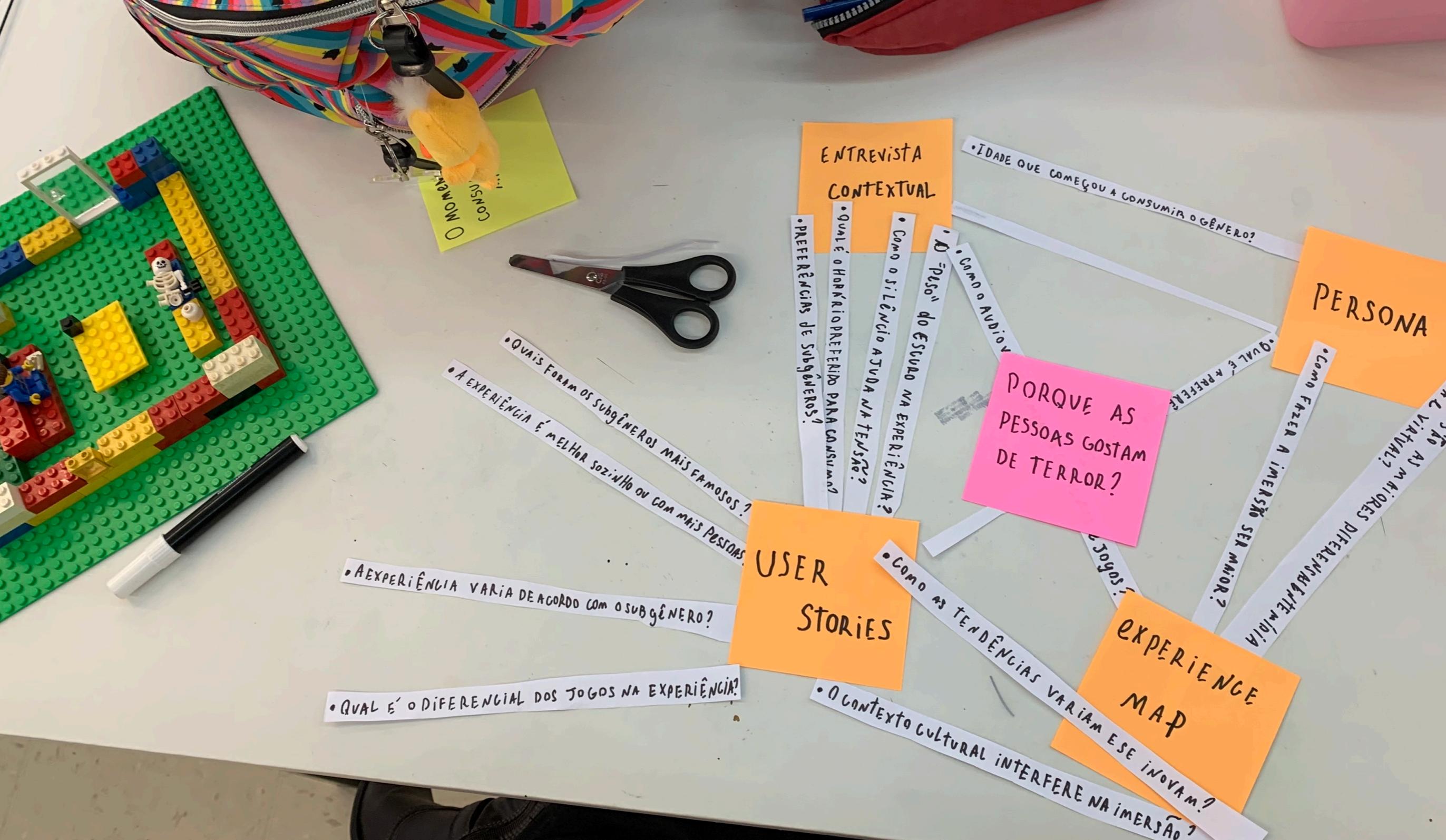
Depois que se tem um modelo metafórico, fica muito mais fácil definir textualmente a experiência.



Depois de definir a experiência, é possível escrever uma série de perguntas de pesquisa em uma folha de papel.



As perguntas são recortadas e organizadas para encontrar métodos capazes de respondê-las no baralho UXCards.

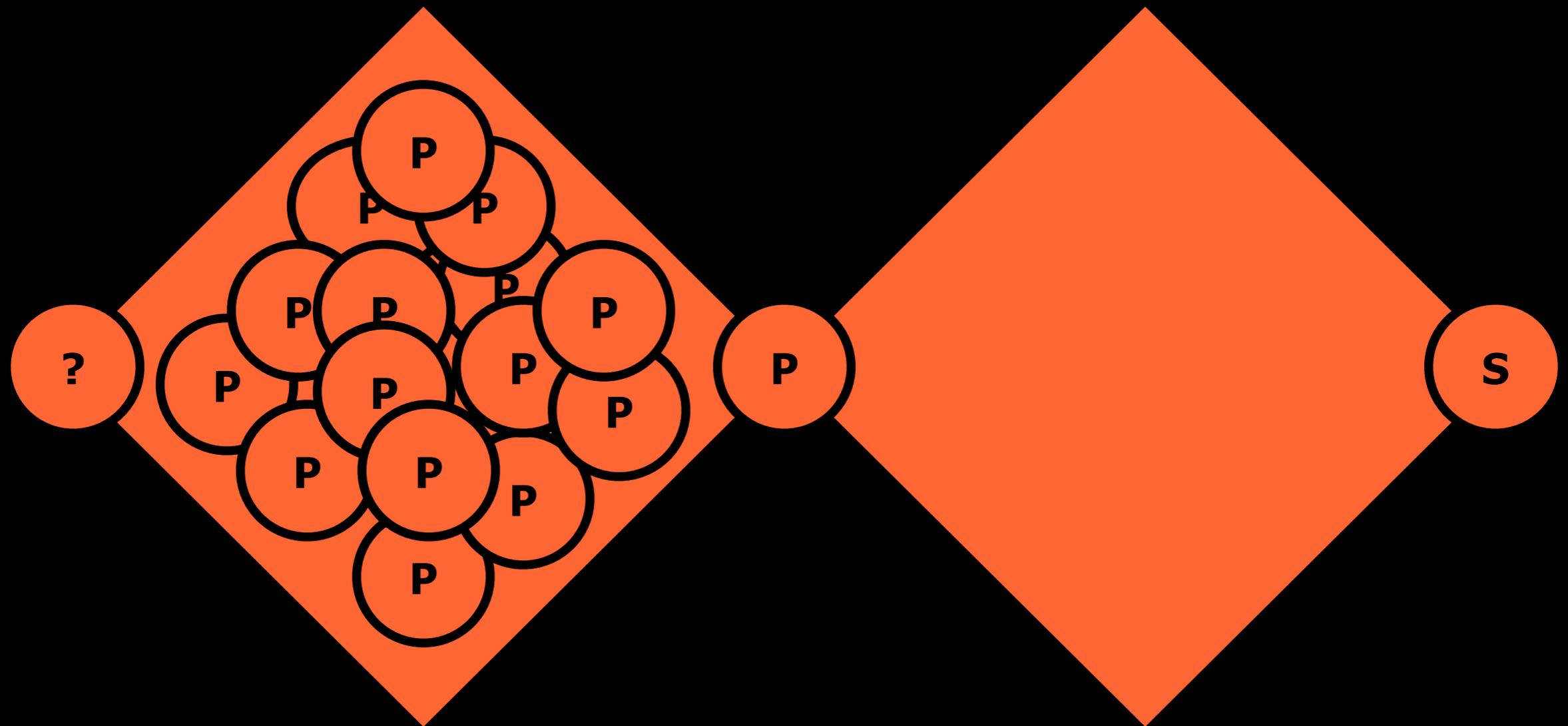


Por fim, é possível montar um diagrama de triangulação metodológica. Se uma mesma pergunta pode ser respondida por dois métodos, ela funciona como ponte.

*A problematização não termina com a definição das perguntas, pois depende da **presença do Outro** no processo, o que acaba ocorrendo quando os métodos de pesquisa são executados.*

Problematização

Solucionatização



Novos problemas são identificados durante todo o processo de problematização, até que se defina o problema principal.

*Na metodologia do Duplo
Diamante, a pesquisa de
experiências não costuma ir além
da definição de problemas, a não
ser que a solução seja criada em
conjunto com usuários.*

How do you design?

A Compendium of Models
by Hugh Dubberly
Dubberly Design Office
3501 Harrison Street, #7
San Francisco, CA 94110
415 548 3793

1

Everyone designs.

The teacher
arranging desks
for a discussion.

The entrepreneur
planning a business.

The team
building a rocket.

3

Their results differ.

So do their goals.
So do the scales of their projects
and the media they use.

Even their actions
appear quite different.

What's similar
is that they are designing.

What's similar
are the processes
they follow.

4

Our processes
determine the quality
of our products.

If we wish to improve our products,
we must improve our processes;
we must continually redesign
not just our products
but also the way we design.

That's why we study the design process.

To know what we do
and how we do it.

To understand it
and improve it.

To become **better** designers.

5

Introduction

In this book, I have collected over one-hundred descriptions of design and development processes, from architecture, industrial design, mechanical engineering, quality management, and software development. They range from short mnemonic devices, such as the 4Ds (define, design, develop, deploy), to elaborate schemes, such as Archer's 5-phase, 229-step "systematic method for designers". Some are synonyms for the same process; others represent differing approaches to design.

By presenting these examples, I hope to foster debate about design and development processes.

How do we design?
Why do we do it that way?

How do we describe what we do?
Why do we talk about it that way?

How do we do better?

Asking these questions has practical goals:
- reducing risk (increasing the probability of success)
- setting expectations (reducing uncertainty and fear)
- increasing repeatability (enabling improvement)

Examining process may not benefit everyone. For an individual designer—imagine someone working alone on a poster—focusing on process may hinder more than it helps. But teaching new designers or working with teams on large projects requires us to reflect on our process. Success depends on:

- defining roles and processes in advance
- documenting what we actually did
- identifying and fixing broken processes

Ad hoc development processes are not efficient and not repeatable. They constantly must be reinvented making improvement nearly impossible. At a small scale, the costs may not matter, but large organizations cannot sustain them.

From this discussion, more subtle questions also arise:
How do we minimize risk while also maximizing creativity?

When must we use a heavy-weight process?
And when will a light-weight process suffice?

What is the place of iteration design within the larger software development process?

What is the place of the software development process within the larger business formation processes?

What does it mean to conceive of business formation as a design process?

6

Origins

The oldest development process model I've seen dates from about 1950 and describes how to develop a battleship for the Royal Navy. Discussions about design and development processes began in earnest shortly after the second world war. They grew out of military research and development efforts in at least three fields: operations research, cybernetics, and large-scale engineering project management.

The war efforts to make radar an effective part of the British air-defense system led to operations research, which then matured into an academic discipline. Development of automatic piloting devices and fire-control systems for spring large guns led to servo-mechanics and computing devices, anticipating the emergence of cybernetics, one of the roots of artificial intelligence. Large engineering projects undertaken during the war and later cold-war projects, such as the Atlas and Titan missile projects, demanded new techniques to deal with increased scale and complexity.

The excitement of these new disciplines and the success of these huge engineering projects capitalized many people. From operations research, cybernetics, and large-scale engineering project management, academic designers imported both methods and philosophy in what became known as the design methods movement (1960-1970). Work in the UK, at Ulm in Germany, and MIT and Berkeley in the US sought to rationalize and systemize the design process. Several designers attempted to codify the design process and present it as a scientific method.

Somewhat parallel efforts occurred in the business world. Stafford Beer and others applied systems thinking and especially operations research to business problems. During the 1960s, W. Edward Deming examined business processes. His work led to the quality management movement, which became popular in Japan and something of a fad in the US in the 1980s. His principles became standard operating procedures in much of the business world, becoming enshrined in ISO and six-sigma standards.

In the software world, interest in the development process dates back at least to the IBM System 360, released in 1964. In 1975, Fred Brooks, manager of OS/360, published The Mythical Man Month, his "belated answer to JEM Chairman Tom Watson's probing question as to why programming is so hard to manage."

Today, software developers are still actively discussing the question. Consultants seek to differentiate themselves with proprietary processes. Software tools makers seek standards around which they can build tools—a new tool on codifying the design process.

Curious ties exist between the design methods world and the software development world. One of the founders of the design methods movement, Christopher Alexander, co-wrote A Pattern Language. Alexander's work on design patterns in architecture contributed to thinking on design patterns in software. In the 1970s, another important figure in the movement, Horst Wild, developed B52 (Issue-Based Information System) to support the design process. Fitts's research into B52 is a precursor of today's work on design rationale.

But for the most part, designers, business managers, and software developers appear to be unaware of practices and thinking about process in the other disciplines. Even within their own fields, many are unaware of much prior art.

The fields overlap, but so far as I know, no one has attempted to bring together work from these three areas. One of my goals is to cast each of these activities as design, to show how their processes are similar, and to encourage sharing of ideas between the disciplines.

7

Measure twice
Cut once

Ready
Aim
Fire

Lab study
Pilot plant
Full-scale plant

Research
Development
Manufacturing
Sales

8

5

6

7

8

Existem **outras metodologias** em que a problematização e a solucionatização ocorrem em paralelo ou em conjunto.

Obrigado!

Frederick van Amstel @usabilidoido

www.usabilidoido.com.br

DADIN - UTFPR

