



Campina Grande, 7 a 10 de março

## MESA REDONDA USIHC

### Design Participativo como abordagem voltada à inovação em tempo de Pandemia COVID-19

#### Participatory Design as an innovation-oriented approach in the COVID-19 Pandemic

José Guilherme Santa Rosa; Universidade Federal do Rio Grande do Norte; UFRN

Email: [jguilhermesantarosa@gmail.com](mailto:jguilhermesantarosa@gmail.com); <http://lattes.cnpq.br/7686896980904000>

Texto Resumo: O isolamento social decorrente da pandemia Covid-19 foi um dos principais responsáveis pelo aumento da utilização das novas tecnologias pelas pessoas nos últimos anos. Os aplicativos para *smartphones*, por exemplo, passaram, em muitos casos, a ser a principal, senão a única, maneira de buscar informações, interagir e consumir serviços. Houve uma demanda pela criação de novos aplicativos e os desenvolvedores de *softwares* passaram a trabalhar, em grande parte, de modo remoto e sem muito contato com os contextos de uso e realidades dos usuários para os quais os projetos se destinam. A abordagem do Design Participativo, se adaptada, pode ser útil para a elicitação tanto para a elicitação de requisitos quanto para a elaboração de propostas de interfaces inovadoras. A Pandemia COVID-19 trouxe novos desafios à sociedade, dentre os quais se destaca o isolamento social. Pessoas que ainda não haviam tido contato com as novas tecnologias, em poucos meses, sentiram a necessidade de utilizar *smartphones*, *tablets* e computadores para realizar atividades do cotidiano. Por exemplo, de acordo com Newitz (202), para aliviar os efeitos colaterais do distanciamento social, os aplicativos estão sendo mais utilizados do que nunca e, inclusive, estão sendo desenvolvidos outros para atender à nova demanda em tempos de pandemia. Até mesmo, pessoas que apresentavam aversão às novas tecnologias, tiveram que se "render" e passaram a utilizar dispositivos digitais para realizar atividades na busca de informações, interação com outras pessoas e consumo de serviços. Percebeu-se o aumento do percentual de usuários novatos e inexperientes quanto à utilização de dispositivos digitais. E além disso, o próprio isolamento social implicou em novos contextos de uso e demandou a implementação de novas

Campina Grande, 7 a 10 de março

funcionalidades e de novos sistemas, sejam *web*, *desktop* ou *mobile*. Dentro desse contexto, houve, de modo geral, uma demanda pela atualização e criação de sistemas e os desenvolvedores estão tendo que trabalhar no período da pandemia, muitos na modalidade de trabalho remoto tentando identificar novos requisitos e interfaces que estejam adequadas ao contexto pandêmico e ao novo perfil de usuários. Mas como os desenvolvedores podem compreender as novas realidades, contextos e especificidades dos usuários em meio ao isolamento social? A abordagem do Design Participativo, se adaptada, demonstra uma boa estratégia para que os designers e desenvolvedores possam envolver os usuários no processo de design ergonômico. O design participativo, que surgiu na Escandinávia no final dos anos 60 como uma tentativa de estabelecer gestões mais democráticas ao design de sistema no contexto da informatização dos postos de trabalho, hoje se apresenta como uma possibilidade para a equipe de design compreender "as dores", as necessidades, novos contextos de uso e as novas demandas por informações, interação e funcionalidades. Mas para envolver usuários no processo de ergodesign de interfaces no contexto pandêmico é preciso adaptar algumas técnicas participativas, de modo que a interação dos usuários com a equipe de design possa ser realizada remotamente. Uma técnica que tem se mostrado bastante eficaz para a eliciação de requisitos e discussão para fins de proposição de novas funcionalidades, modelos de interação e até sistemas é o grupo focal. Os grupos focais podem ser realizados por meio de vídeo-chamadas em grupos e apresentam alguns benefícios, como por exemplo: a) possibilita a participação de pessoas que residem em locais diferentes; b) possibilita a gravação da discussão e o registro da movimentação no *chat*; c) permite o compartilhamento de tela. Cabe destacar, também, que os grupos focais podem ser realizados de modo síncrono ou assíncrono (como um grupo de discussão). A técnica Sondas Culturais (*Cultural Probes*), por sua vez, possibilita que a equipe reúna informações a respeito dos usuários, de suas atividades e da realidade com a qual se deparam no cotidiano (SANTA ROSA e MORAES, 2012). Como as Sondas Culturais são observações indiretas, sem a presença do designer-pesquisador, passa a ser uma ótima ferramenta para compreender o usuário e seu contexto de uso, a partir de registros de momentos e situações de seu dia-a-dia por meio de gravador de voz, bloco de anotações e câmeras fotográficas ou *smartphones*. O *Moodboard* ou painel emocional, consiste na reunião, em um painel de imagens coletadas pelos próprios usuários que servirão de referência para a equipe de design. As imagens podem ser compartilhadas com a equipe em videoconferência e passam a ser elementos que possibilitam a discussão com vistas à geração de novas ideias. Além disso, sugere-se a realização das técnicas Avaliação Cooperativa e Teste de Usabilidade (SANTA ROSA, 2021; PREECE, ROGER e SHARP, 2005; KUNIAVSKY, 2003), tanto para as fases embrionárias do desenvolvimento do sistema (ainda nos protótipos em papel) quanto para a avaliação do protótipo de alta fidelidade e funcional. Tanto os testes de usabilidade quanto as avaliações cooperativas podem ser realizadas remotamente por meio de *softwares* específicos



Campina Grande, 7 a 10 de março

ou até mesmo por meio do compartilhamento de tela em *softwares* de vídeo-chamada. Destaca-se, portanto, que o contato mais intenso com usuários em potencial, mesmo de forma remota, permite à equipe de design compreender os novos contextos, as novas demandas e as especificidades dos usuários. Tal envolvimento pode contribuir para *insights* por parte da equipe, geração de ideias e a proposição de soluções inovadoras, seja com relação a novas funcionalidades e modelos de interação ou, até mesmo, para a criação de novos produtos e sistemas.

## Referências

KUNIAVSKY, M. **Observing the user experience**: a practitioner's guide to user research. San Francisco: Morgan Kaufmann, 2003.

NEWITZ., A., 2020. Apps for a crisis. **New Scientist**, 246(3277), 22. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0262-4079\(20\)30722-3](https://doi.org/10.1016/S0262-4079(20)30722-3). Acesso em 10 fev. 2022.

PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. **Design de interação**: além da interação homem-computador. Porto Alegre: Bookman, 2005.

SANTA ROSA, J. G.; MORAES, A. **Design Participativo**: técnicas de inclusão de usuários no processo de ergodesign de interfaces. Rio de Janeiro: Rio Books, 2012.

SANTA ROSA, J. G. **Teste de Usabilidade**: aprimorando a experiência do usuário e a interação humano-computador. Rio de Janeiro: 2AB, 2021.