

18º ERGODESIGN
& USIHC 2022

Campina Grande, 7 a 10 de março

MESA REDONDA USIHC

Design de Interação Pós-Pandemia

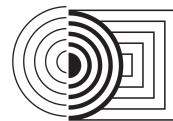
Interaction Design after Pandemic

Leonardo Marques de Abreu; ESPM Rio

Email: lmarques@espm.br; <http://lattes.cnpq.br/8226912747072221>

Texto resumo: A interação entre o humano e os dispositivos digitais obteve um crescimento considerável durante a pandemia. Sem diferenciar idade ou classe social, os dispositivos eletrônicos tornaram-se ferramentas necessárias para a realização de diversas tarefas do cotidiano e, nesse ponto, aplicativos e serviços virtuais foram sendo apresentados para os usuários de forma emergencial e impositiva. Essa mesa redonda vem debater as implicações positivas e negativas do cenário em questão.

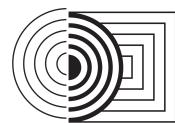
No início de 2020, cerca de cem anos depois da pandemia da gripe espanhola, o mundo foi acometido por uma nova pandemia, agora causada pelo vírus SARS-CoV-2. O que obrigou grande parte da população mundial a ficar parcial ou totalmente reclusa em suas casas, permanecendo apenas serviços da área da saúde e serviços essenciais com funcionamento quase normal. Além disso, nesse período, adquiriu-se novos hábitos sanitários como uso de máscara, constante higienização de mãos e alimentos, assim como evitar aglomerações e contato físico com outras pessoas. Tais medidas sanitárias impactaram toda a sociedade no sentido econômico, social e político. No sentido de contornar o isolamento social, as pessoas passaram a utilizar massivamente os meios eletrônicos para se informar, trabalhar, comprar, se entreter, se consultar, se comunicar, debater, ler, estudar, malhar, jogar, namorar etc. Uma quase plena vida digital, como no título homônimo do clássico livro de Nicholas Negroponte (1995), que já previa que os átomos se transformariam em bytes. Já presenciamos essa transformação para digitalização ao longo dos anos, porém a pandemia foi um evento que acelerou bastante muitas transformações, como essas. “O impossível se tornou possível e o possível se tornou necessário” (GOLDENBERG, 2020). Os sistemas como de comércio eletrônico foram colocados à prova. As empresas que não os utilizavam, como os pequenos negócios locais, tiveram de improvisar e se adaptar rapidamente para nova forma de comunicação e



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

Campina Grande, 7 a 10 de março

comercialização de seus produtos e serviços. Os consumidores tradicionais apoiaram a continuidade de consumo nos pequenos comércios de bairro, muitas vezes fazendo pedido por aplicativos de mensagens e seus produtos levados por entregadores. As escolas, quase do dia para a noite, tiveram que replanejar suas aulas para o modo online, treinar seus professores e reorganizar seu *backoffice*. Muitas, sem recursos por parte da instituição e seus estudantes, não conseguiram seguir e precisaram de um longo tempo para se reorganizar para o que a nova realidade impunha, prejudicando muitos estudantes. Os projetos das diversas empresas para trabalho remoto, há muito guardados na gaveta, finalmente conseguiram um forte motivo para serem implementados, para delírio dos insaciáveis cortadores de custos. A ferramenta Zoom viu um crescimento de 355% (REUTERS, 2021) ao longo da pandemia, mesmo com a concorrência de ferramentas gratuitas como o Google Meet. As ferramentas de vídeo conferência foram testadas pelos usuários e a que obteve melhores resultados, com sua interface, recursos e segurança, obteve grande vantagem. Contudo, como essas próprias ferramentas se enquadram, foram desenvolvidas para reuniões corporativas, mas agora estão sendo utilizadas para os avós se comunicarem com seus netos, adolescentes assistirem aula e até mesmo para consultas médicas à distância. Uma adaptação emergencial que foi necessária, mas que mostrou a necessidade de desenvolvimento de projetos que permitam outras interações em situações diferentes das encontradas em reuniões corporativas. Se por um lado diminuímos nossa pegada de carbono com a grande redução dos deslocamentos, por outro, pagamos um preço alto pela ausência de grande parte de nossas relações pessoais. Será que somos mais produtivos no online? Pesquisas ainda estão sendo realizadas a respeito, mas o que pudemos sentir é que parece que estamos trabalhando mais. Nessa mistura do pessoal com o profissional, nos dá a impressão que a vida entrou no modo trabalho contínuo, sendo interrompido apenas nos horários de sono e finais de semana. E, por vezes, nem isso. Nas reuniões *online*, quem já não escutou as frases “tenho que atender a porta”, “só um instante que minha filha está chorando” ou “desculpe o barulho são os meus cachorros latindo”. Características de nossa vida particular expostas no ambiente profissional do trabalho online. “Os efeitos da tecnologia ressoam em todas as ciências” (GOLDENBERG, 2020). Em um levantamento realizado com 40 profissionais de equipes de Design de Interação de diversas empresas e pesquisadores da área, foi feita a seguinte pergunta: você acredita em alguma mudança após o período da pandemia nos produtos digitais? 1- A maior parte dos entrevistados respondeu sobre a possibilidade da manutenção do trabalho remoto em diversas atividades e que, em muitos casos, gera aumento de produtividade e melhoria da qualidade de vida do profissional. Contudo, diversos respondentes informaram a necessidade de desenvolver recursos digitais para substituir a aplicação de ferramentas utilizadas com a presença física da equipe. “As tecnologias forjam e são forjadas por uma relação intensa e intrínseca com a episteme disposta em determinado momento histórico” (GOLDENBERG, 2020). 2- Muitos pesquisados também informaram sobre a



Campina Grande, 7 a 10 de março

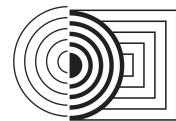
expansão do uso de produtos digitais. Os usuários podem querer no online sensações que possuíam apenas no presencial. O conceito Digital pode se expandir ainda mais. Uma vez utilizando mais ferramentas digitais, os usuários seriam mais exigentes, forçando a criação de melhores projetos, como no conceito de *New Computing* de Ben Shneiderman (SHNEIDERMAN, 2002). Consequentemente, os profissionais de UX teriam maior demanda de trabalho para criação de novos produtos digitais e melhoria de projetos existentes. 3- Alguns profissionais responderam sobre as mudanças no perfil dos usuários. Os produtos digitais também podem mudar em razão da reformulação dos objetivos e estilos de vida que muitos usuários fizeram durante a pandemia. Por fim, durante a pandemia, muitos idosos precisaram utilizar sistemas de home banking e sites de e-commerce, colocando-os à prova e mostrando necessidade dos sistemas serem reformulados para uma sociedade que tem aumentado a quantidade de idosos. Foi destacada a importância de reforçar a necessidade de projetos de design de interação mais inclusivos, em todos os sentidos. 4- Um grupo de profissionais respondeu sobre o crescimento de áreas como educação, como melhorias da experiência do ensino à distância. Usuários parecem ter percebido a importância e vantagens do online em áreas como Educação e Saúde. Na saúde, em abril de 2020, houve a regulamentação da telemedicina que abre muitos caminhos para desenvolvimentos de produtos digitais. 5- Alguns entrevistados informaram da possibilidade do desenvolvimento de produtos com interfaces que não exijam toque, alinhado com os cuidados sanitários que poderemos conviver por um bom tempo. Os assistentes de voz têm se desenvolvido muito, porém seu uso em contexto social ainda pode ser questionado. Apesar da pandemia ter sido um evento muito triste em nossa história, ocasionando, até este momento, 644.918 mortes no Brasil e 5.900.245 no mundo, podemos tentar, na medida do possível, extraír impactos positivos para projetos de design de interação a partir da experiência digital intensa vivida dos últimos dois anos e que possam vir a melhorar a vida das pessoas.

Referências

AGÊNCIA BRASIL. **Lei da telemedicina completa um ano ainda com desafios.** Disponível em <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-04/lei-da-telemedicina-completa-um-ano-ainda-com-desafios>> Acesso em 20 de fevereiro de 2021.

GOLDBERG, Leonardo; AKIMOTO Claudio. **O sujeito na era digital : ensaios sobre psicanálise, pandemia e história – 1ªed.** São Paulo : Edições 70, 2021.

NEGROPONTE, Nicholas. **Vida Digital.** São Paulo, 1995.



**18º ERGODESIGN
& USIHC 2022**

Campina Grande, 7 a 10 de março

SHNEIDERMAN, Bem. **Leonardo's Laptop - Human Needs and the New Computing Technologies.** Massachusetts: MIT Press, 2002

REUTERS. **Zoom supera estimativas de receita trimestral com aumento de trabalho remoto.** Disponível em <
<https://www.reuters.com/article/tech-zoom-video-commn-results-idBRKBN25R2TO-OBRIN>>
Acesso em 20 de fevereiro de 2021.