

# Fazendo descobertas na *pesquisa de experiências*

Frederick van Amstel @usabilidoido

[www.usabilidoido.com.br](http://www.usabilidoido.com.br)

DADIN - UTFPR

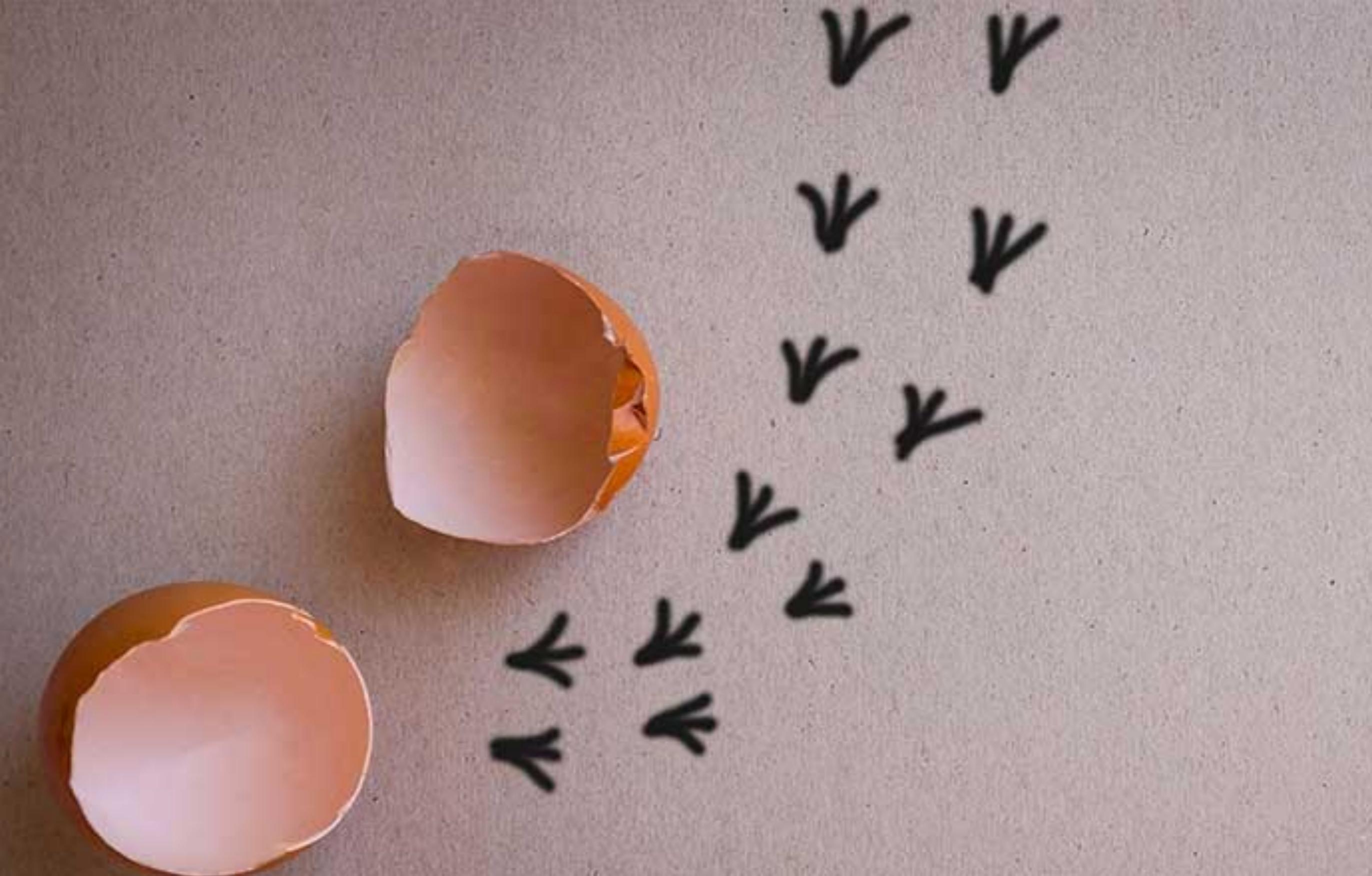
*Descobrir não é encontrar uma  
realidade já conhecida.*

*Descobrir é tirar a cobertura  
de uma realidade desconhecida.*



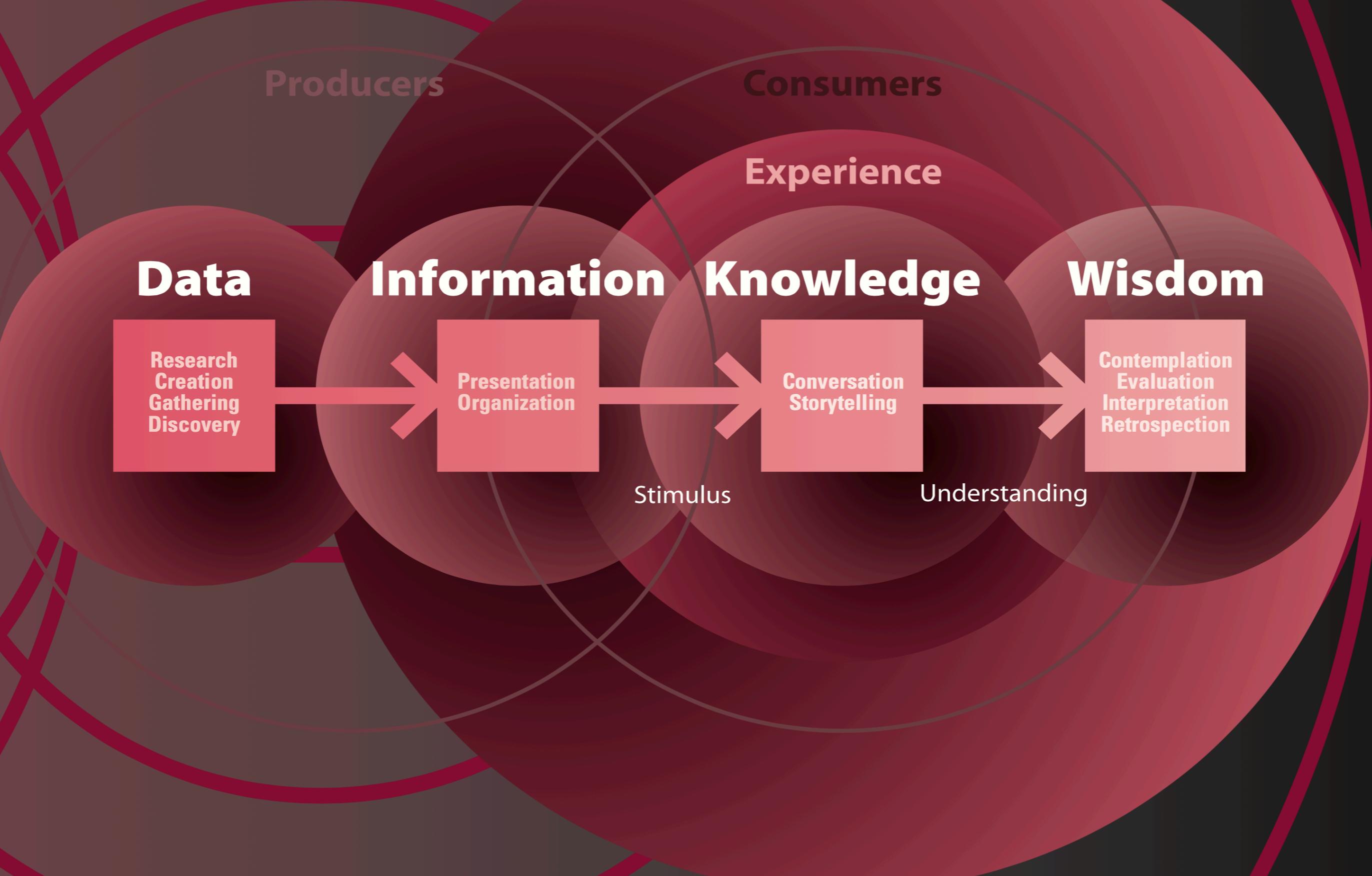
Alquimistas chineses do século IX descobriram a pólvora misturando substâncias desconhecidas, como enxofre e salitre.

O acaso que parece levar à descoberta é, na verdade, um acontecimento fortuito dentro de possibilidades esperadas, mesmo que vagamente.



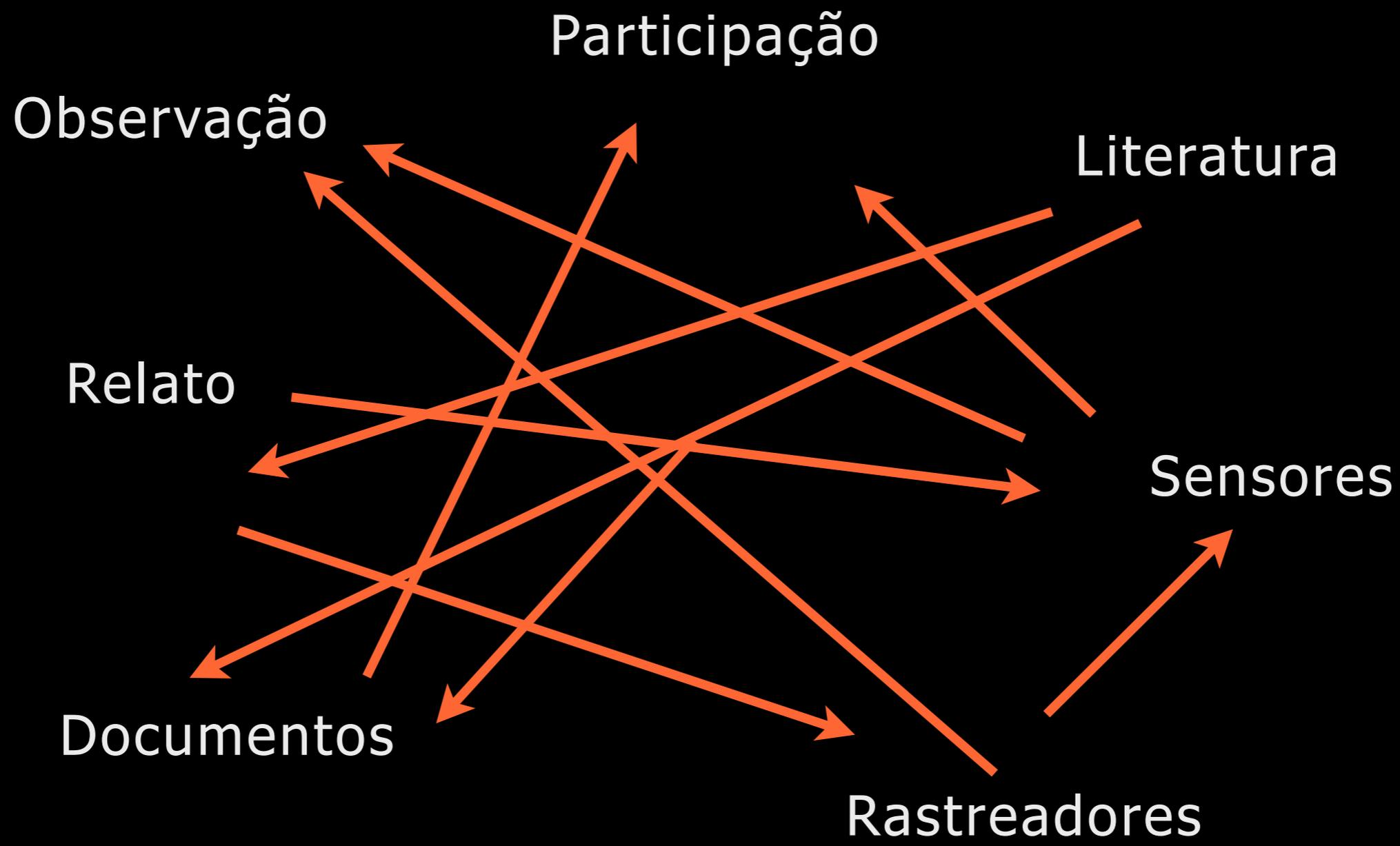
A atitude de sair do ateliê para pesquisar sobre a experiênci do usuáριο já abre, por si só, uma sêrie de possibilidades.

*Pesquisadores que querem  
descobrir algo precisam  
afundar na realidade,  
entrando em contato com os  
mais diversos materiais.*



No caso da pesquisa de experiências, o material básico a ser transformado é o dado sobre a experiência (Shedroff, 2001).

*Dados sobre a experiência do usuário podem ser obtidos de diversas fontes. O importante é saber triangular estes dados.*

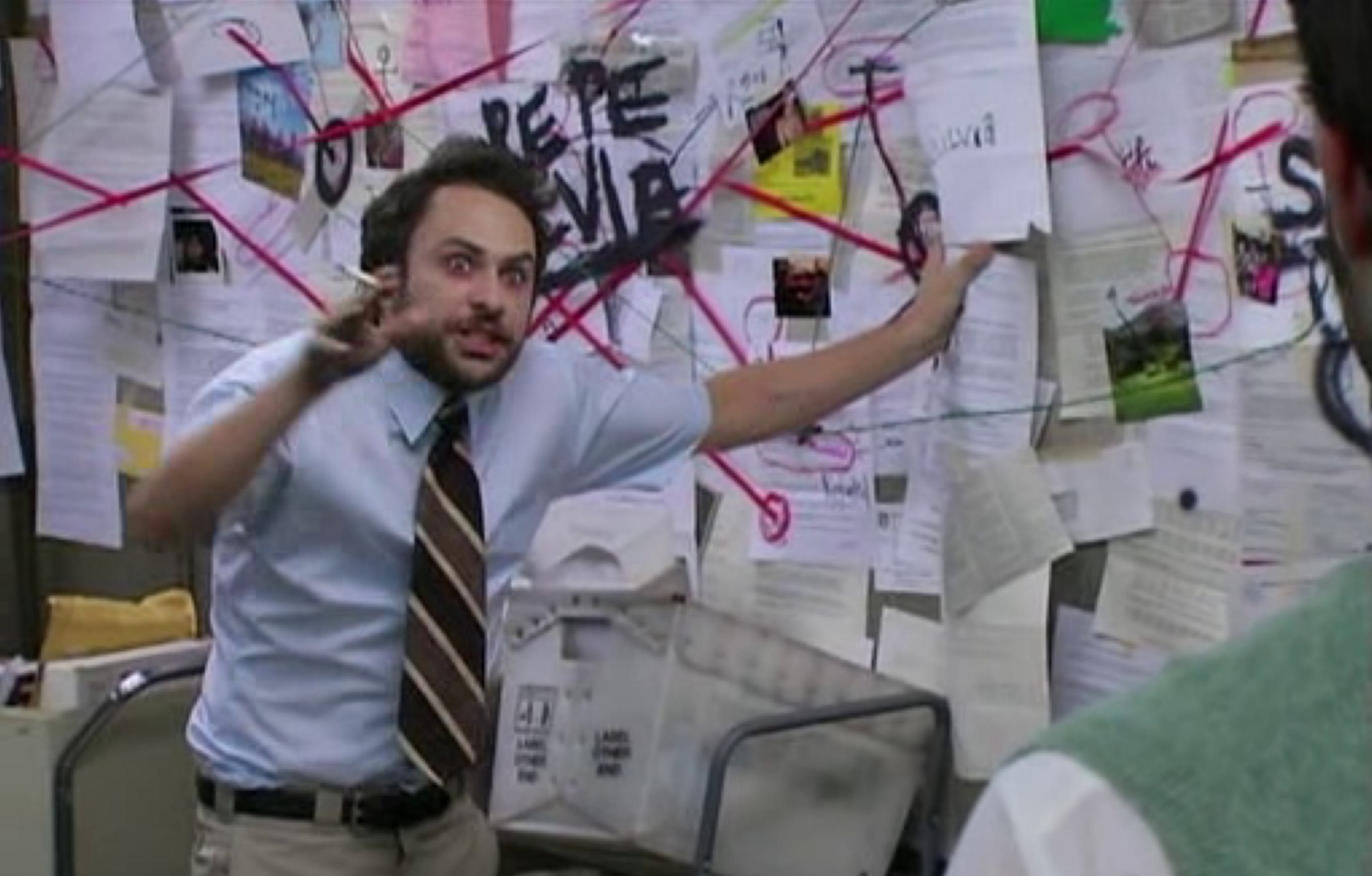


*Pesquisadores que chegam a conclusões a partir de uma única fonte de dados não fazem descobertas, apenas **confirmam suas hipóteses.***



Para que uma pesquisa seja confiável, é fundamental que hajam mecanismos para estimular os pesquisadores a mudarem de ideia.

*Além de permitir  
desconfirmar hipóteses, a  
triangulação de dados permite  
a construção de evidências a  
partir do acúmulo de pistas.*

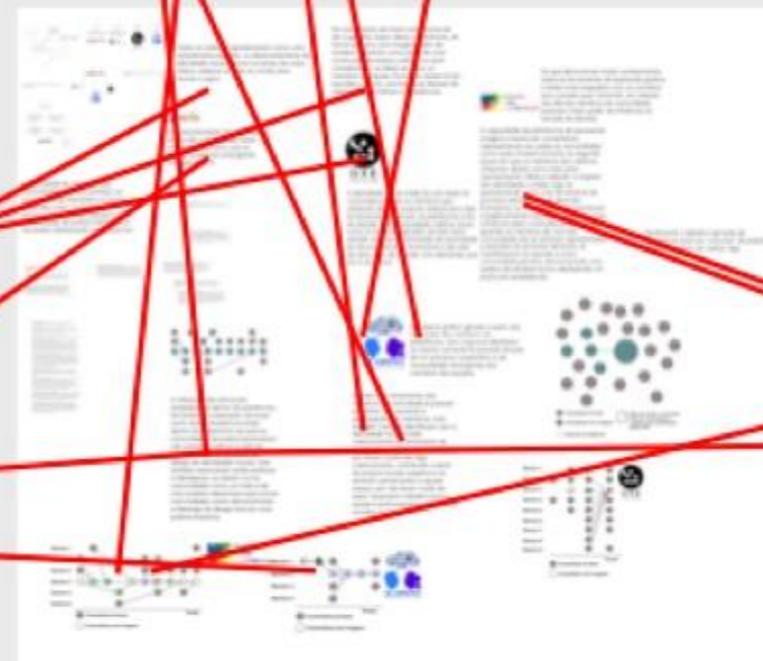


O painel do detetive reúne toda as pistas encontradas para formar evidências e gerar palpites a serem melhor investigados.

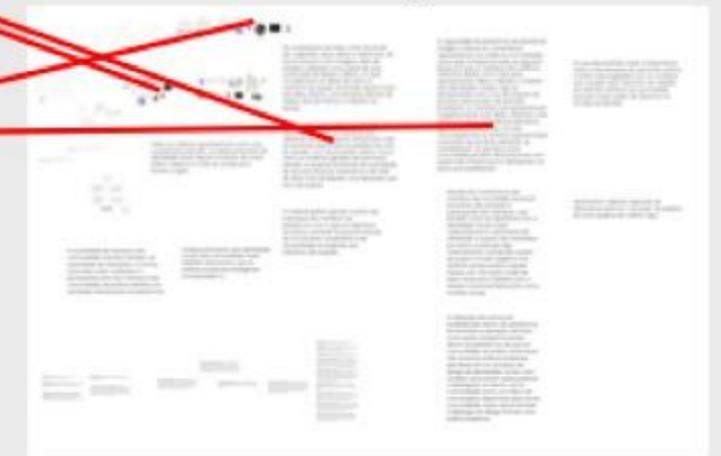
*A investigação criminal termina quando um fato se torna evidente.*

*Já a pesquisa de experiências continua até que haja pelo menos uma descoberta útil para o design de experiências.*

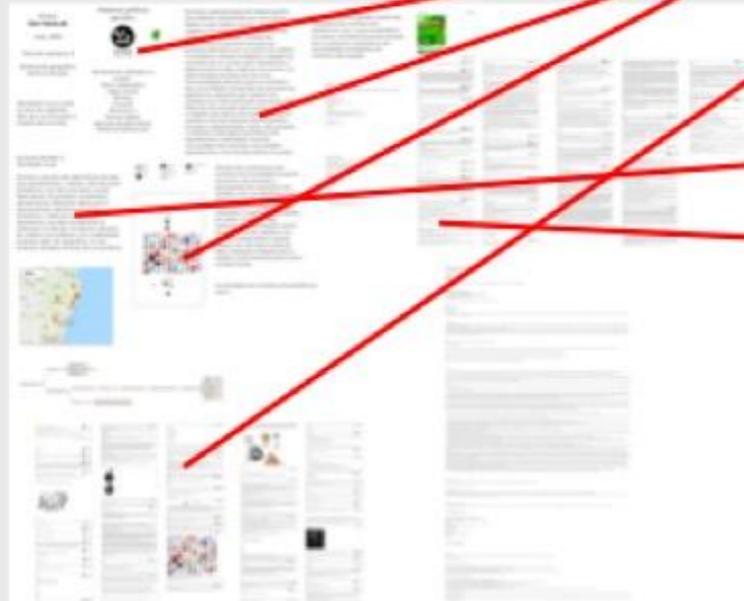
# IV Expotec



Vocabulário común  
de la Participación



Oxe Hacklab



Resultados principais

Pesquisadores de experiências também costumam fazer painéis de investigação analógicos ou digitais (Pelanda e Van Amstel, 2019).

*A pesquisa de experiências realizada por diversas pessoas ao longo de meses ou anos requer ferramentas sofisticadas para tratamento e análise de dados.*

⦿ 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**

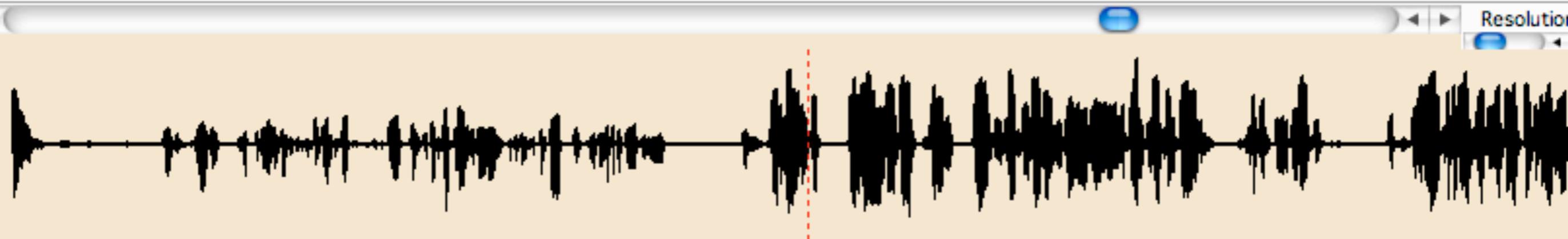
⦿ Eu acho Flash uma ferramenta bem interessante pra fazer isso. E o open-source, não tem problema quanto a isso?

**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?	

A transcrição de fala gravada em áudio é uma situação típica de tratamento de dados na pesquisa de experiências (Transcribr).



Then \*\*\* for de \*\*\* of the CT, that is here, he?

Annotation: workshop\_logiestiek1.anvil

	03:50	03:51	03:52	03:53	03:54	03:55	03:56	03:57	03:58	03:59	04:00	04:01	04:02	04:03	04:04	04:05	04:06
verbal	*** there still remains a second dressi..				Yes. Or that *** in the PET we have 3 dif..				Then *** for de *** of the CT, that is here, he?				We are now				
actors	Ruud					Clemens				Richard							
activity	place					instrument				place				rules			
actions	solution					problem											
tools	floor plan					floor plan				floor plan							
operations						point				hold		hold		draw		point	

A descrições de ações não-verbais realizadas em vídeos é uma tarefa comum de análise de dados de experiência (Anvil).

broffice

Cases Selected: All Cases  
5 of 5 Select Cases

1 Estrategia do Portal

Code Name	Source	Type	Reference
Discurso e enuncia	reuniao1_tr	TEX	7911,81
Fragmentacao	reuniao1_tr	TEX	7911,81
Mercantilizacao	reuniao1_tr	TEX	7911,81
Dependencia Cultur	reuniao1_tr	TEX	8478,93
Deslocamento do Po	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 Cultur	reuniao1_tr	TEX	10806,1
Negociacao e Confl	reuniao1_tr	TEX	10806,1
Globalizacao	reuniao1_tr	TEX	11228,1

Codes Selected: All Codes  
25 69 of 69 Select Codes

View Annotation  View Source

Code List Editor

Edit Code Apply Code

Master Code List (23 total codes)

- Apropriacao
- Criacao Coletiva
- Dependencia Cultural
- Desigualdade Social
- Deslocamento do Politico
- 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

reuniao1\_transcricao.txt

Page Number 1 of 1 Font Settings...

Dependencia Cultural  
Deslocamento do Politico  
Espaco e Tempo  
Globalizacao

Apropriacao

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 notícia, que é o clipping. Eu varro a internet atrás de notícias atrás de notícias em português, espanhol, em galego e em inglês. São quatro idiomas que eu varro notícias 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 notícias, 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

Dados tratados podem ser analisados em outras ferramentas. Os CAQDAS permitem marcação e codificação (HyperResearch).



Davina A

Saved



Share

Editable

Full width



H B I U S 99 | : : : | = | | | | | | | | | |

the development team and making sure that everyone has something to work on and that we're on track.

**Davina Anderson** 1:51

And then we'll probably do some pull requests, review some code, has some discussions, and then for the rest of the day, just work on a ticket that's been assigned to me, which involves just coding it up, testing it, and then releasing it out into development or production. Throughout the day there might be some questions from other people in the company that we just kind of have to answer so we unblock them. That's kind of like what a typical day would look like.

**Kevin Johnston** 2:20

Awesome. That makes sense. I guess throughout that day, thinking about some of the the tools and I guess things you use to get your job done, what are the, what are the kinds of things that you can't live without?

**Davina Anderson** 2:33

Yeah, I would say Google Calendars definitely a great tool to make sure that we have, you know, events and invitations to those things to keep us all in sync. We also use Slack for team communication, which has been awesome when you have different

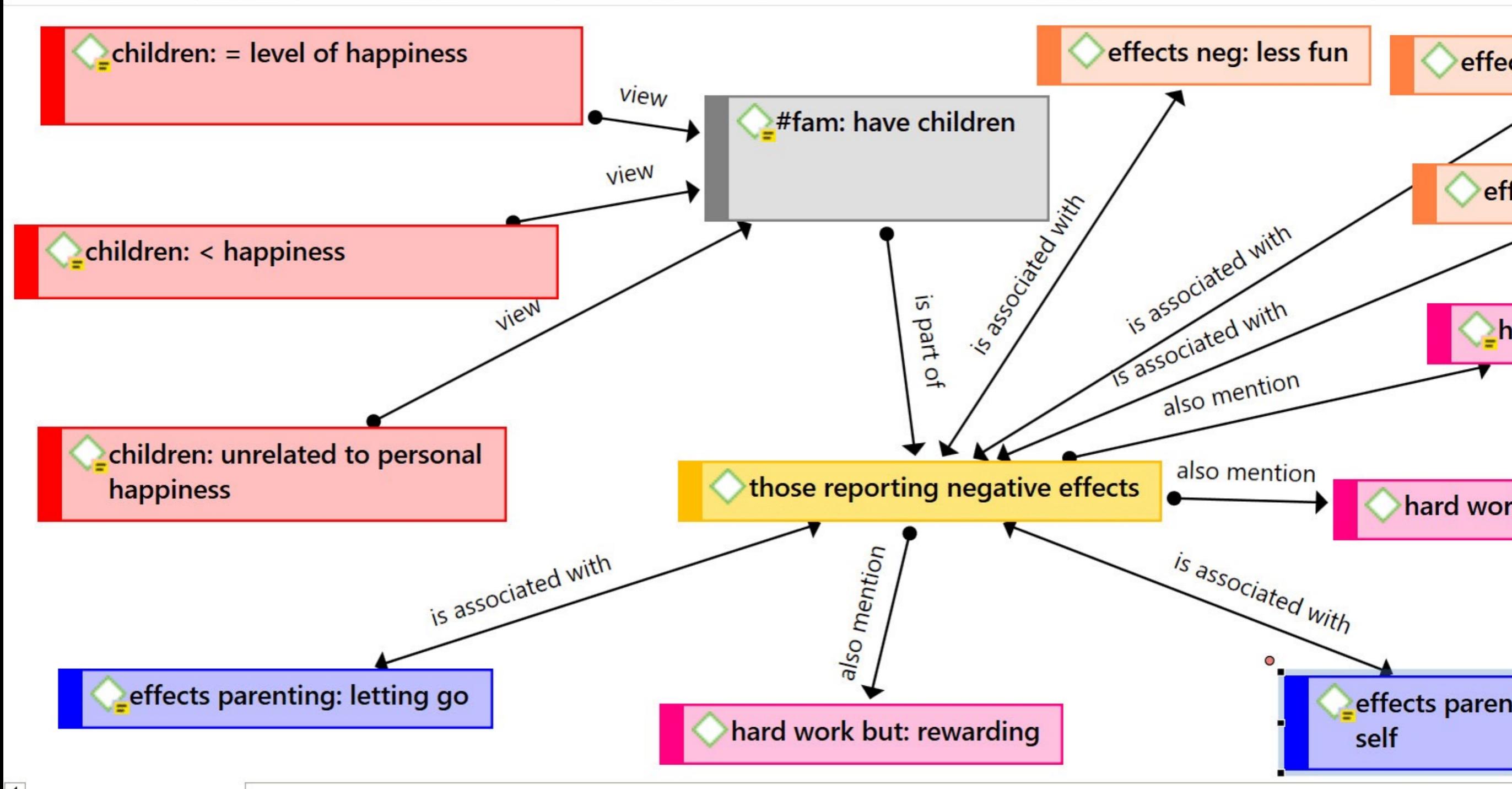


Focus time 6

Progressing work 4



Dovetail é atualmente a ferramenta de mercado mais completa para análise de dados qualitativos na pesquisa de experiências.



Atlas.ti é atualmente a ferramenta acadêmica mais completa para a pesquisa de experiências.

*A ferramenta de análise de dados  
não produz informação ou  
conhecimento. Quem produz isso é  
a pessoa que pesquisa.*



Por isso é que, na pesquisa de experiências, além de documentar os métodos, é preciso refletir sobre o lugar de quem pesquisa.



E também sobre o lugar de quem é pesquisado. Será que essa pessoa está sendo representada de maneira preconceituosa?

*A descoberta em uma pesquisa de experiências não está limitada a se tornar um novo produto ou serviço, mas também a uma **nova teoria.***



O Macintosh, um dos primeiros produtos baseados em pesquisa de experiências, aplicou e deu origem a diversas teorias sobre Interação Humano-Computador (Moggridge, 2007).

*As interfaces gráficas encontram-se atualmente estagnadas pela falta de teorias que superem os preconceitos existentes sobre a experiência do usuário ideal.*

# Preconceitos da Interação Humano-Computador

## RESUMO

Seis preconceitos cultivados no seio da Interação-Humano Computador têm prevenido a criação de novos conceitos para interfaces: a desumanização do computador, a distinção epistemológica entre grupos humanos, a divisão social do computar, a individualização de problemas sociais, a normalização estatística do indivíduo e a redução do conhecimento ao computável. Tais preconceitos operam não só como esquemas cognitivos, mas também como fundamentos disciplinares e práticas organizacionais que reproduzem a cultura de escritório estadunidense. Para gerar novos conceitos para interfaces, a pesquisa em Interação Humano-Computador precisa superar estes preconceitos e estabelecer diálogos com outras culturas, em especial, aquelas que são prejudicadas por tais preconceitos.

## PALAVRAS-CHAVE

Interface humano-computador; interface do usuário; IHC; preconceito.

## INTRODUÇÃO

A literatura relacionada à Interação Humano-Computador (IHC) possui vastos estudos sobre conceitos derivados da interface humano-computador (abreviada como interface), tais como metáfora desktop, WIMP, WYSIWYG e outros (Johnson, 2001). Em contraste, existem pouquíssimos estudos sobre os conceitos que dão origem à própria noção de interface (Grudin, 1993; Kuutti; Bannon, 1993), conceitos estes que teriam adquirido ao longo dos anos o papel de preconceitos.

O argumento básico deste texto é que a falta de questionamento de tais preconceitos tem prevenido o desenvolvimento de novos conceitos para interfaces. Como conceito, entende-se um pensamento abstrato que surge do contato direto (imediato) com diversos objetos, permitindo através dele interagir com tais objetos como se fossem parte de um mesmo “tipo” (Vygotsky, 2000). Essa generalização é fundamental para grupos humanos em sociedade pois permite a inclusão do objeto na linguagem e em outros sistemas compartilhados que permitem a presença simbólica do objeto em sua ausência sensível (Léfevre, 1983). A construção social de conceitos permite, então, que seres humanos tenham experiências indiretas e mediadas com uma gama muito grande de objetos diferentes, incluindo aqueles com os quais não se teve contato sensível. Uma série de conceitos organizada na forma de discurso pode criar não só uma experiência indireta sobre objetos, mas também uma visão de mundo.

Com o objetivo de manter a coesão dos discursos que legitimam uma determinada visão de mundo, grupos humanos criam novos conceitos a partir de conceitos existentes. Embora estes novos conceitos sejam usados na prática para lidar com os objetos, suas definições são fixadas, omitidas ou esquecidas para evitar percepções desafiadoras dos objetos. Esse processo histórico transforma, efetivamente, conceitos em preconceitos (Horkheimer; Adorno, 1978). Vazios de significado, preconceitos são repetidos *ad nauseam* para esconder suas consequências políticas.

A pesquisa sobre IHC se baseia em uma série de conceitos, tais como interface, usuário, design, sistema, etc. A maior parte das pesquisas atuais em IHC se ocupa em propor conceitos inovadores para interfaces baseados em antigos conceitos. Embora sejam apresentados como inovadores, poucos desses conceitos realmente chegam ao uso cotidiano do computador (Beaudouin-Lafon, 2004). Pode-se dizer destes novos conceitos que eles acabam promovendo mais estagnação do que inovação. O objetivo desse texto é propor uma explicação para esta estagnação baseada na análise crítica de conceitos fundamentais de IHC. A análise levará em conta a origem social, os sentidos implícitos e os efeitos pragmáticos dos conceitos no desenvolvimento e no uso de computadores em nossa sociedade. Espera-se, com esta crítica,

É por isso que minhas pesquisas recentes sobre experiência têm buscado realizar descobertas no nível teórico (Van Amstel, 2020).

*Corra atrás dos dados e faça as  
suas próprias descobertas!*

# Referências

MOGGRIDGE, Bill; Designing interactions. Cambridge: MIT press, 2007.

SHEDROFF, Nathan. **Experience design 1**. New Riders Publishing, 2001.

PELANDA, Mateus FL; VAN AMSTEL, Frederick MC. Infraestruturando identidades visuais livres em coletivos autogestionários. In: Anais do 9o Congresso Internacional de Design da Informação/Proceedings of the 9th Information Design International Conference| CIDI. 2019.

VAN AMSTEL, F. M. C. Preconceitos da Interação Humano-Computador. CAPA-culturas, alteridades e participações em IHC: navegando ondas em movimento, 1st ed., IBDSEX, Curitiba, p. 54-61, 2020.

*Obrigado!*

Frederick van Amstel @usabilidoido

[www.usabilidoido.com.br](http://www.usabilidoido.com.br)

DADIN - UTFPR