

DISCUTINDO POSSIBILIDADES DE IMPLANTAÇÃO NA ESCOLA DE MODELOS DE EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO SUGERIDOS POR PROFESSORES NO FÓRUM DO CURSO DE EXTENSÃO DESIGN THINKING

Adriana Oliveira Bernardes¹

RESUMO

O trabalho apresenta uma discussão de propostas relacionadas à experiência de usuário no contexto escolar. O objetivo é analisar quatro propostas apresentadas por professores do curso Design Thinking oferecido pelo Consórcio CEDERJ, propondo modificações ou discutindo possibilidades de melhoria para que possam ser implantados na escola. O trabalho foi realizado através de consulta ao fórum de discussão, tendo sido selecionadas quatro propostas sugeridas postadas. As propostas apresentam-se adequadas e com possibilidades de serem implantadas em escolas com algumas adequações. Podemos concluir com a análise delas que a escola pode abrigar tal conceito e se beneficiar dele na medida em que engajar o professor no projeto de implantação.

Palavras-chave: Design Thinking; Experiência de usuário; Ferramentas Digitais; Formação de Professores.

INTRODUÇÃO

A utilização do conceito de experiência do usuário nas empresas vem trazendo benefícios sobre alguns aspectos, já que, conhecendo a experiência dos clientes com o produto, podemos melhorá-lo e desta forma fortalecer o relacionamento do cliente com a empresa.

O conceito de experiência de usuário, segundo Garret (2011, apud LIMA e SILVA, 2017, p. 13), “desenvolveu os elementos da experiência do usuário e criou um processo de planejamento, em sistemas digitais, que considera qualquer possibilidade das ações tomadas pelo usuário e entende as suas expectativas durante o caminho”.

Tal conceito vem sendo discutido também na área de educação, na qual existem o trabalho realizado pelo professor e a experiência do aluno em relação a esse trabalho, que pode ser boa ou ruim, podendo ser também melhorada a partir do momento em que se conheça a experiência dele como usuário.

¹¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Controvérsias a parte, há quem não aceite o aluno como “consumidor”, em uma primeira análise, porém a implantação de sistemas relacionados ao conceito tem sido bem recebida e cursos vêm sendo estruturados para apresentar ao professor tais ideias.

É importante considerar a importância de ações relacionadas à experiência do usuário dentro da escola e oferecer ao aluno um ensino condizente com as prerrogativas do século XXI. No fórum, um dos alunos afirma que não considerar a visão do aluno sobre seu trabalho, a utilização de recursos e condução da disciplina remete a um trabalho feito como no século XIX, quando quase tudo era imposto, mas na sociedade daquela época poucas pessoas questionavam; hoje, tudo pode ser questionado e, se pode ser questionado, pode ser melhorado.

Neste sentido, conhecer a visão do aluno sobre o trabalho realizado pelo professor pode tornar o espaço escolar mais atrativo na medida em que demandas adequadas sejam atendidas.

Em relação ao tema, o site Cauem (2019) apresenta uma definição para o termo “experiência do usuário”, afirmando que:

Experiência do Usuário (UX, de User Experience) é um tema bastante subjetivo. É difícil de maneira objetiva e direta dizer como desenhar uma experiência do usuário, mas é possível aprendermos como desenhar um produto, serviço ou ambiente que proporcione uma experiência satisfatória para alguém que os use, identificando todos os aspectos da interação do usuário com esse produto (ou serviço ou ambiente) (CAUEM, 2009, n.p.).

Em relação ao aluno, atender a suas expectativas também não é fácil, já que as características da geração vigente são bem distintas das do professor que está em sala de aula, porém, na medida do possível, adequações poderão ser feitas e melhorar sensivelmente a relação professor/aluno.

Neste trabalho apresentaremos as propostas dos professores e realizaremos uma análise inicial discutindo suas possibilidades de implantação na escola.

O objetivo deste trabalho é a analisar quatro propostas de experiência de usuário sugeridas por professores no Fórum Discussão AD3 do Curso de Design Thinking, verificando suas possibilidades de implementação em escolas.

METODOLOGIA

O trabalho foi realizado a partir da consulta ao fórum de discussão “Trocas AD3”, promovido pelo curso de extensão Design Thinking.

O curso foi oferecido a professores de ambos os sexos, da rede estadual do Rio de Janeiro, através do Consórcio Cederj, no primeiro trimestre de 2020.

O fórum solicitava a professores que cursavam a disciplina, na modalidade extensão, que elaborassem propostas de implantação de experiência do usuário na escola.

Neste contexto é importante que discutamos a ferramenta utilizada para construção de conhecimento colaborativo, que foi o fórum, ferramenta assíncrona e que permite a troca de informações entre seus usuários.

O fórum é uma ferramenta da chamada Web 2.0, sobre a qual consideramos que:

Certamente a Web 2.0 tem um aspecto tecnológico fundamental, mas não se reduz a isso. De fato, as interações sociais são sensíveis a certos condicionamentos trazidos pelo aparato tecnológico em jogo. Porém, a dinâmica social não pode ser explicada pela mediação informática (PRIMO, 2007, p. 7).

O fórum, então, permite uma mediação do tutor, que normalmente é quem faz a proposta do tema a ser discutido, e com seu intermédio as pessoas podem interagir, sendo tais interações de natureza ligada ao tipo de profissional que dele faz uso. No caso, o fórum supramencionado possibilitou a interação de professores em um contexto de discussão e apresentação de proposta sobre experiência do usuário.

Consideramos também em relação ao tema que dá suporte a este trabalho que:

A Web 2.0 tem repercussões sociais importantes, que potencializam processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção social de conhecimento apoiada pela informática. São essas formas interativas, mais do que os conteúdos produzidos ou as especificações tecnológicas em jogo, que serão aqui discutidas (PRIMO, 2007, p. 2).

O autor citado a seguir enfatiza a possibilidade de construção coletiva de conhecimento e trocas que tragam novos conhecimentos ao grupo, expressando suas ideias da seguinte forma:

Para a educação, a Web 2.0 apresentou repercussões importantes, já que suas ferramentas podem potencializar os processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações e de construção de novos conhecimentos apoiada pela informática (ROESLER, 2012, p. 3).

Em relação aos fóruns, consideramos que:

(...) o fórum de discussão como ferramenta de interação fortalece ativamente a rede de construção de conhecimento, também permite a avaliação no decorrer do processo de aprendizado, favorece o aprimoramento do planejamento da disciplina, argumentação, e a ação de alunos, tutores e professores redirecionando para melhor qualidade de ensino e aprendizagem (SOARES; FERNANDES; 2019, p. 10).

Vinte e oito professores, de ambos os sexos, participaram do fórum, e foram selecionadas quatro propostas para serem analisadas e sugeridas mudanças que poderiam fazer a proposta ser implantada em várias realidades possíveis com as quais nós, professores, convivemos em nosso trabalho diário.

A pesquisa realizada neste trabalho foi qualitativa e sobre a qual podemos considerar que:

A pesquisa é a atividade nuclear da Ciência. Ela possibilita uma aproximação e um entendimento da realidade a investigar. A pesquisa é um processo permanentemente inacabado. Processa-se por meio de aproximações sucessivas da realidade, fornecendo-nos subsídios para uma intervenção no real (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31).

No contexto deste trabalho, a pesquisa qualitativa foi utilizada porque valoriza mais aspectos emocionais do grupo social envolvido do que aspectos quantitativos, colaborando para uma análise subjetiva do grupo pesquisado e desta forma trazendo contribuições para melhorias na relação professor/aluno, tão importante nas escolas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O fórum criado pelo curso supramencionado tinha por objetivo que professores apresentassem propostas para utilização da experiência de usuário na escola, trazendo, assim, discussões importantes a respeito do tema.

Variadas foram as propostas² apresentadas e aqui discutirei quatro delas que qualifico como importantes e que poderiam, com alguns ajustes, ser aplicadas na escola.

² As propostas dos professores serão identificadas como: proposta do Aluno1, proposta do Aluno2, proposta do Aluno3 e proposta do Aluno 4.

A primeira proposta que discutirei é a de Aluno1, que afirma pensar ser o design thinking um tanto complexo, mas afirma que utiliza em sua escola um modelo que poderia ser concebido dentro deste contexto.

Seu modelo, concebido para ser utilizado para o acompanhamento da aprendizagem dos alunos, utiliza uma pesquisa com esses usuários sobre a metodologia (design de interação) e aportes, que seriam as estratégias para apresentação de conteúdo. Segundo o mesmo, o método é importante para entender o que foi considerado favorável pelo aluno dentro do modelo de ensino e aprendizagem de sua disciplina e tem por objetivo que avalie se esta atendeu aos alunos. Mudanças são feitas de acordo com os resultados obtidos, na medida em que há andamento do curso e não apenas no final. A proposta afirma que os alunos, dentro deste processo, tornam-se mais participativos e ativos.

O modelo utilizado pelo mesmo representa uma oportunidade aos alunos, que normalmente não têm como interferir no trabalho dos professores, que muitas vezes não são condizentes com suas formas de aprender. É importante pensar que alunos aprendem de variadas formas e também pensam o trabalho do professor de maneira diferente, e isso traz a necessidade de que o professor obtenha a percepção dos alunos sobre seu trabalho.

A proposta apresentada é viável e conta com aspectos positivos, como intervenções, à medida que saem os resultados. No entanto, como a LDB (1996) tem por objetivo a formação de um aluno cidadão, seria importante um trabalho no sentido de sensibilização desse indivíduo em relação às dificuldades encontradas pela escola e, conseqüentemente, pelo professor para atendê-los, já que convivemos com variados problemas, como, por exemplo, laboratórios sucateados e falta de materiais. Assim, seria necessário que ações colocassem os alunos a par das disponibilidades, para que pudessem interagir melhor com o modelo proposto pelo professor.

O segundo modelo que discutirei, do Aluno2, que inicia seu discurso abordando uma questão relevante no contexto das discussões apresentadas, que são as dificuldades em escolas públicas para o desenvolvimento do trabalho dos professores, principalmente quando há interesse no trabalho com ferramentas digitais. Tal condição precisa ser considerada, pois propostas apresentadas devem ser condizentes com a realidade da escola na qual será inserida. A professora/aluna propõe uma análise de perfil dos alunos e um trabalho em harmonia com este perfil, discutindo, inclusive, que, sendo o perfil dos alunos diverso, um trabalho com tais ferramentas poderia aumentar o desnível entre os alunos em relação ao aprendizado, tornando-

se não inclusivo, e um dos principais requisitos para implantação de projetos sempre deverá ser tornar a escola inclusiva a seu público-alvo.

O modelo utilizado pelo Aluno2 é de suma importância, pois conhecer o perfil dos alunos nos traz possibilidades de trabalho condizentes com sua realidade, o que pode favorecer, sim, seu aprendizado. Seria importante que neste processo de conhecimento do aluno se buscasse levar ações que pudessem fazer com que os alunos transcendessem as dificuldades de seus perfis através, por exemplo, de parcerias com universidades, que poderiam atender sob vários aspectos tanto a alunos com perfil mais favorável, que poderiam ter seus recursos amplificados, participando de projetos desenvolvidos na mesma, quanto àqueles que possuem limitações, que poderiam, por exemplo, utilizar espaços de tais entidades para suprir suas necessidades de aprendizagem com ferramentas digitais.

A proposta do Aluno3 é interessante tendo em vista que propõe que reuniões sejam realizadas na escola para atender a demandas dos alunos, estes considerados usuários. O professor/aluno propõe também aulas dialógicas que tratem das expectativas dos alunos em relação às disciplinas. Tais interações, segundo o autor da proposta, devem ser conduzidas pelo professor.

O modelo proposto é importante e tem características positivas, que é discutir com professores melhores possibilidades a serem oferecidas aos alunos e também oportunizar aos alunos a possibilidade de colocar suas ideias. Tal modelo incentiva o protagonismo do aluno e vem ao encontro dos currículos prescritos, como os Planos Curriculares Nacionais de (1998) e as Orientações Curriculares Nacionais (2006).

Já o modelo proposto pelo Aluno4 propõe uma reflexão do professor quando elabora suas atividades no sentido de atender melhor aos alunos. Assim, para ele, uma avaliação inicial do professor seria importante e a partir das disponibilidades da escola oferecer ao alunos ferramentas digitais que os auxiliariam em seu processo de ensino e aprendizagem. O mesmo sugere também uma avaliação do desempenho do aluno individualizada e que seja, então, dado um feedback a ele.

Seu modelo complementa, de certa forma, os anteriores, já que incentiva a reflexão do professor em relação aos recursos utilizados para o aprendizado dos alunos e isso deve ocorrer antes de qualquer outra ação, devendo existir um convencimento do professor em relação a tal sensibilização.

O contexto desta proposta envolve a preocupação do professor com o que o aluno aprende e o que pode fazer para melhorar seu desenvolvimento, e isto é fundamental para que qualquer proposta possa ser implementada na escola.

CONCLUSÃO

Consideramos as propostas válidas no contexto dos outros participantes, pois estabelecem um protagonismo docente no sentido de oferecer tais experiências aos alunos, estando o convencimento dos professores para tais ações nas mãos dos gestores escolares.

Pequenas mudanças foram sugeridas para melhor aplicação das propostas, porém o convencimento dos professores seria necessário, principalmente por não conhecerem o conceito e porque alguns apresentam formação precária, que deve ser considerada. Não há como considerar as propostas sem uma severa discussão da formação dos professores, daí a importância do oferecimento de cursos como o de Design Thinking.

As propostas em si colaboram para uma escola diferenciada e está de acordo com os pilares da educação no século XXI, na qual, segundo Delors (1980), afirma que a escola deverá ser um local onde o indivíduo aprende a ser e a viver junto, e tal pressuposto deve levar em conta toda uma comunidade escolar.

Referências

BRASIL. *Lei nº 9.394*, de 20 de dezembro de 1996. Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília: Casa Civil da Presidência da República, 1996.

BRASIL. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Média e Tecnológica. Parâmetros Curriculares Nacionais: Ensino Médio – Brasília: Ministério da Educação, 1999.

BRASIL. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Média e Tecnológica. Orientações Curriculares Nacionais Mais: Ensino Médio – Brasília: Ministério da Educação, 2001.

CAELUM SITE. Disponível em: <https://www.caelum.com.br/apostila-ux-usabilidade-mobile-web/experiencia/>. Acesso em 31 maio 2021.

DELORS, Jacques (coord.) et al. Educação: um tesouro a descobrir. Relatório para a Unesco. Ata da Comissão Internacional para Educação do Século XXI. São Paulo: Cortez; Brasília: MEC: 1980.

GERHARDT, T.; SILVEIRA, D. T. *Métodos de pesquisa*. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>.

LIMA, Gustavo M. de Castro; SILVA, Marcelo D. F. Disponível em: www.abed.org.br/congresso2017/midiadesk/Dia18/18h30/APRESENTACAO.pdf . Acesso em 31 maio 2021.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. *E-Compós*, Brasília, v.9, p. 1-21, ago. 2007. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/153/154>. Acesso em 10 de maio 2021.

ROESLER, Rafael. Web 2.0 Interações Sociais e Construção do Conhecimento. In: VII SIMPED – Simpósio Pedagógico e Pesquisas em Educação – 2012. *Anais do VII SIMPED*, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/wp-content/uploads/2015/04/45817495.pdf>. Acesso em 30 maio 2021.

SOARES, Elisangela L.; FERNANDES JR, Álvaro M.; ALMEIDA, Siderly do C. D.; ZANONI, Eliane; COELHO, Katia S. Fórum: Meio de Interação na EAD, p. 5. Disponível em: www.abed.org.br/hotsite/20-ciaed/pt/anais/pdf/205.pdf. Acesso em 10 set. 2019.