

Sondas Culturais no Brasil: Vila Rosário, um estudo de caso. *Cultural Probes in Brazil: Vila Rosario, a case study.*

Andrea Castello Branco Júdice¹

Marcelo Ortega Júdice²

sondas culturais, design participativo, inclusão social, inclusão digital

Este artigo descreve a aplicação do método *cultural probes* (sondas culturais) e suas implicações para o desenvolvimento de um projeto de criação de sistemas de informação para a melhoria da qualidade da saúde de uma comunidade em Duque de Caxias, Rio de Janeiro. Primeiro descreve-se como, por meio do método, pessoas-chave da comunidade passaram a acreditar e confiar no trabalho dos pesquisadores, passando a colaborar ativamente no desenvolvimento do projeto. Depois se ressalta a importância do método para evocar um entendimento empático da situação da comunidade e uma compreensão holística do contexto. Finalizando, é discutida a maneira pela qual os dados obtidos, por meio das sondas, foram analisados visualmente permitindo mapear o contexto de forma mais abrangente e próxima à realidade da comunidade.

cultural probes, participatory design, social inclusion, digital inclusion

In this paper, we will describe one stage of a project that was conducted in Vila Rosário, a slum community in an area near Rio de Janeiro city. Firstly we will explain how through the empathy probes approach some key-members of this community started to believe in our design work; secondly we will highlight the importance of the empathy probes to create a good atmosphere of work and the significance of the approach to evoke an empathic understanding of the community situation and a holistic understanding of the context. Finally, we will discuss how we analyzed the data through visual means and the importance of mapping the context to our design.

1 University of Art and Design Helsinki, Finlândia, <andrea.judice@taik.fi>

2 University of Art and Design Helsinki, Finlândia, <marcelo.judice@taik.fi>.

**Pesquisa científica em design da informação:
sistemas de informação e comunicação,
tecnologia e sociedade, história e teoria,
educação**

C Spinillo, P Farias, R Tori & LA Coelho (orgs.)
Sociedade Brasileira de Design da Informação - SBDI
Rio de Janeiro | Brasil | 2009
ISBN 978-85-89879-08-8

**Scientific research on information design:
information and communication systems,
technology and society, history and theory,
education**

C Spinillo, P Farias, R Tori & LA Coelho (orgs.)
Brazilian Society of Information Design - SBDI
Rio de Janeiro | Brazil | 2009
ISBN 978-85-89879-08-8

Introdução

Este artigo relata a experiência de aplicação do método Sondas Culturais (Cultural Probes) e suas implicações para o desenvolvimento de um projeto com foco na produção de sistemas de informação que auxiliem na melhoria de saúde numa comunidade vulnerável em Duque de Caxias.

O Contexto

Vila Rosário é uma comunidade localizada no município de Duque de Caxias, no estado do Rio de Janeiro. Tem aproximadamente 60.000 habitantes (Costa Neto & Castello Branco, 2007:43), com uma condição sócio-econômica muito baixa, um nível educacional baixo, um alto nível de tuberculose e doenças tropicais, moradia inadequada e outros problemas como vício em droga e álcool (Costa Neto, 2002). Como em outras comunidades “invisíveis”, Vila Rosário tem pouco acesso às novas tecnologias de informação, como computadores, celulares e internet. O objetivo desta etapa do projeto junto à Vila Rosário, onde aplicamos as sondas culturais mencionadas, é o de desenvolver sistemas de informação para a área de saúde visando o bem estar dos membros da comunidade.

Quando pensamos em Vila Rosário devemos perguntar, pode ser possível para designers coletar informações de um grupo de pessoas consideradas de uma comunidade “oculta”? Alguns membros da comunidade preferem dizer comunidade “invisível”, tão invisível que os dados do Censo Brasileiro podem ser questionáveis (Gerhardt, Teixeira, & Diniz, 2002: 14).

As pessoas que pertencem a estas comunidades são estigmatizadas e alguns membros das chamadas sociedades desenvolvidas, os vêem por um ponto de vista muito estereotipado. Este tipo de comportamento faz com que o trabalho dos pesquisadores se torne mais difícil, porque os membros da comunidade acabam por ficar tímidos para falarem, aos pesquisadores, sobre a realidade em que vivem, principalmente quando estão face a face. Quando se permitem falar sobre sua situação, é difícil ter um entendimento mais aprofundado sobre o contexto pois a população prefere omitir questões importantes dos pesquisadores. Na percepção dos moradores, as questões como, por exemplo, as relacionadas à tuberculose, à higiene, às drogas, entre outras, podem torná-los mais estigmatizados. Assim que começamos a trabalhar com pessoas que vivem em Vila Rosário, um dos primeiros comentários que ouvimos dos membros da comunidade foi que eles estariam dispostos a cooperar, mas para isso eles precisariam confiar nos pesquisadores a fim de serem capazes de colaborar. Somado a isso, salientaram que querem que as soluções de design sejam baseadas nas experiências e perspectivas da comunidade, não em nossas.

Ao iniciar o desenvolvimento de soluções para específicos nichos de mercado, os designers começam a imaginar qual a melhor forma de coletar informações acerca do futuro usuário: o que os usuários querem e esperam do produto? Quais podem ser os fatores que diferenciem o produto dos competidores? Que tipo de experiência os usuários esperam e sonham ter ao ter e usar este produto? Normalmente, todas estas respostas são respondidas por especialistas de mercado, baseados em questionários e técnicas de investigação específicas.

Porém, como fazer com que estas técnicas de investigação funcionem bem em comunidades vulneráveis como as que vivem em favelas? É necessário aplicar novos métodos para mapear o contexto real? Entrevistadores conseguem captar amostras significativas?

Quando fizemos estas questões na comunidade que trabalhamos, eles ressaltaram alguns pontos interessantes: normalmente, eles não prestam muita atenção às pesquisas uma vez que elas são longas e às vezes não entendem o significado das questões. Algumas pesquisas são construídas utilizando jargão técnico que não é entendido. Várias partes da vizinhança de Vila Rosário nunca receberam a visita de pesquisadores e os moradores creditam isso ao fato de a região ser muito pobre, suja e perigosa. Esses fatos despertam algumas questões a serem desenvolvidas e consideradas.

Quando designers desenvolvem projetos para comunidades vulneráveis, especialmente no dito mundo em desenvolvimento, é necessário ter empatia (colocar-se no lugar do outro) e buscar um verdadeiro entendimento acerca das experiências do dia-a-dia dos membros da

comunidade. Mais especificamente, é necessário entender o que eles sonham e desejam. Pesquisas tradicionais podem ser um início, contudo pesquisadores designers necessitam de mais informações para “mapear” o contexto e achar novas oportunidades para o projeto do designer.

Estas comunidades são populações com problemas que podem ser aliviados e resolvidos com o uso apropriado de soluções de design. Uma vez que designers não costumam ter sua origem neste tipo de comunidade, e mesmo se têm, as comunidades variam, é preciso entender profundamente o contexto de cada comunidade. Outro ponto a realçar é a necessidade que os membros da comunidade têm de contribuir com dados para inspiração dos designers, ajudando-os a ter insights e desenvolver soluções de design que sejam adequadas à realidade da comunidade (Mattelmäki, 2006).

Porque as Sondas Culturais:

De acordo com Mattelmäki (2005), sondas utilizadas como um método de pesquisa tem como objetivo convidar e/ou evocar e provocar os participantes a refletirem e verbalizarem suas experiências, sentimentos e atitudes, além de visualizarem suas ações e contextos. Mattelmäki (2005) destaca quatro razões para aplicar as sondas: Inspiração, informação, participação e diálogo. Na experiência para a saúde, no projeto Vila Rosário, foi necessário aplicar uma abordagem agradável e lúdica para convidar os habitantes a sonharem e para encorajá-los a dividir seus sentimentos e esperanças conosco. Os membros de uma comunidade vulnerável estão acostumados a passarem por circunstâncias problemáticas e às vezes são afetados por situações em que não se sentem capazes de lidar com a experiência. Frente a esta situação, os pesquisadores precisam fornecer um meio que os façam compartilhar seus sonhos e ainda mais, permitir que os pesquisadores façam parte de suas experiências do dia-a-dia.

Figura 1 – As fases do processo das sondas culturais, baseado em Mattelmäki (2003).



As fases do processo das sondas culturais (Figura 1): 1) **Desenvolvendo pacotes de sondas:** O pacote é desenvolvido de acordo com os objetivos e metas do projeto, visando criar oportunidades de design e orientar os temas a serem abordados de diferentes maneiras. Neste momento pesquisadores, designers e profissionais envolvidos no projeto, iniciam a construir possíveis cenários e experiências. 2) **Coletando dados:** Neste momento os participantes

começam a preencher as tarefas em seu contexto, o que permite reflexão, interpretação e entendimento de experiências do dia-a-dia. 3) **Interpretando os dados**: Cotejamento com outros dados e desenvolvimento de workshops. Neste momento questões são respondidas e outras surgem. 4) **Entrevistas**: as entrevistas são feitas a partir dos dados coletados via sondas. Neste momento há um diálogo mais direto entre pesquisadores, participantes e outros envolvidos no projeto. Novos insights surgem e cenários são construídos. 5) **Interpretação e geração de alternativas**: equipes multidisciplinares iniciam uma nova interpretação dos dados. A comunidade é envolvida, o que propicia um maior diálogo e uma nova fonte para geração de alternativas.

O Pacote de Sondas

O pacote de sondas foi inspirado e projetado usando itens baseados nos pacotes desenvolvidos para estudos na Europa (Gaver, Dunne & Pacenti, 1999)(Mattelmäki, 2005)(Wensveen, 2005). O pacote incluía alguns livretos contendo diferentes tarefas, cartões postais, duas canetas esferográficas (uma com tinta azul e uma com tinta vermelha), e uma câmera fotográfica descartável (apenas em 6 pacotes) (Figura 2).

Figura 2 – Pacote de sonda cultural.



Para criar uma atmosfera agradável e divertida, foi criado uma mascote (Figura 2F) para ser usada como o “garoto sonda”. Como os pesquisadores estavam residindo na Finlândia, foi

desenvolvido um livreto para apresentá-los aos participantes. Neste livreto, constava uma breve introdução a respeito da Finlândia, da vida pessoal dos pesquisadores e os objetivos do pacote de sonda (Figura 2 A).

As tarefas

Como mencionado, os livretos continham várias tarefas que estavam direcionadas a abordar as questões mais relevantes acerca do contexto.

No **Diário** o foco estava na experiência do dia-a-dia do participante (Figura 2 B). Através do diário foi possível focar nas experiências do dia-a-dia. O diário possuía tarefas para serem preenchidas no decorrer de uma semana. Cada dia era apresentado seguindo uma estrutura semelhante; um espaço apresentava questões relacionadas ao uso e importância de aparelhos. Algumas das questões constantes são: “A que horas você foi dormir ontem? A que horas você acordou hoje? O que você almoçou? Conte-nos algo engraçado que aconteceu hoje!” Algumas questões relacionadas à higiene dos respondentes, aos hábitos de saúde, e às respostas emocionais foram feitas com a utilização de uma escala elaborada com a representação gráfica da mascote realizando ações e demonstrando expressões faciais.

A tarefa dos **Cartões Postais** focavam em alimentação e nutrição, sexo seguro, acesso à saúde, suporte comunitário, relações sociais, direito de escolha de um trabalho, sonhos e esperanças, e comemorações (Figura 2 C). Nós desenvolvemos 7 cartões postais para serem preenchidos a gosto do respondente. Sugerimos que os participantes preenchessem um cartão por dia. Os temas dos cartões estavam relacionados à alimentação/nutrição, sexo seguro, acesso à saúde, apoio à comunidade, relações sociais, o direito de escolher um trabalho, esperança e sonhos, e comemorações. Cada cartão postal possuía uma imagem na parte da frente e uma ou algumas questões abertas no verso. O layout do cartão foi de acordo com cartões postais reais, inclusive com local para colagem de selo de remessa. As imagens utilizaram diferentes estilos, desde captura de cenas de telenovelas até imagens elaboradas com brinquedos.

No **Mostre a Cara do Seu Produto** o foco estava na interação acesso e conhecimento que o participante tinha sobre tecnologia (Figura 2 D). a tarefa chamada “Propaganda Emocional”, criada por Wensveen (2005), foi utilizada como base. Porém, o foco foi direcionado à interação do usuário, ao acesso e conhecimento de tecnologias. Buscávamos entender a relação entre usuários e produtos. Com esse propósito, definimos cinco categorias: diários, aparelhos telefônicos, computadores, televisores e profissões. Assim como Wensveen (2005), optamos por inserir uma categoria que pudesse provocar os participantes.

Na tarefa **Era Uma Vez** o foco estava voltado para entender a percepção e a reação do participante em relação à tuberculose (Figura 2 E). nesta tarefa focou-se no entendimento que os participantes têm acerca da tuberculose, por exemplo, no significado de tuberculose e as conseqüências da tuberculose na vida dos pacientes e assim por diante. Com esse propósito, os autores decidiram usar narrativas para evocar experiências pré-existentes e fornecer auxílio para a construção da narrativa do participante. A tarefa consiste em completar uma estória. Foi sugerido que os participantes utilizassem colagens e desenhos para completar a narrativa.

A tarefa **Fotografe** estava focada em ganhar uma visão holística da vida dos participantes. Foram sugeridos temas para 16 fotos e para as demais os participantes deveriam tirar fotos de coisas, locais e situações importantes para suas vidas (Figura 2 F). o objetivo desta tarefa foi ter uma visão holística das vidas dos participantes. Disponibilizamos uma câmera fotográfica descartável e sugerimos o tema para 16 fotos e deixamos a critério do respondente tirar as demais 11 fotos. Solicitamos que os participantes nos mostrassem importantes aspectos da vida deles. As fotos solicitadas foram, por exemplo: “Tire uma foto que ilustre o seu estilo de vida”; “Tire uma foto de um lugar agradável”; “Abra sua geladeira e tire uma foto do que está dentro.”; “Tire uma foto do seu prato de almoço”; e “Tire uma foto do objeto que você não consegue viver sem.”.

Gerenciando os Pacotes de Sondagens:

Os pacotes de sondagens culturais foram distribuídas para seis agentes comunitárias de saúde. Estas agentes são pessoas da comunidade, treinadas por especialistas da área de saúde, para aconselhar, para identificar, para encaminhar, para acompanhar e para orientar as pessoas da comunidade sobre questões relacionadas à saúde. As agentes comunitárias de saúde são

peessoas que moram na comunidade, o que faz com que a população possa contar com elas 24 horas por dia, nos 7 dias da semana. Por estarem envolvidas diretamente na comunidade, seu conhecimento sobre questões sócio-culturais e econômicas da comunidade é amplo. Tornando-as pessoas-chave para a interação com a comunidade e o conhecimento do contexto. Os pacotes de sondas também foram entregues a dois voluntários que foram selecionados pelos profissionais que trabalham com a comunidade e pelas agentes. Os voluntários foram escolhidos por apresentarem bom conhecimento sobre as condições atuais e modificações que estão ocorrendo na comunidade. Outro pacote de sonda foi entregue a uma agente aposentada que acompanha o desenvolvimento da comunidade há mais de 60 anos.

Uma vez que os pesquisadores estavam residindo no exterior, as sondas foram projetadas e enviadas para serem confeccionadas no Brasil e entregues aos auxiliares de pesquisa. O material foi entregue para os participantes e, depois de preenchidos, foram retornados para os pesquisadores.

Criando uma boa atmosfera de trabalho através das sondas:

Durante o tempo em que os participantes estavam completando as tarefas, os pesquisadores receberam informações que mostravam que as pessoas estavam começando a acreditar no projeto de design e a colaborar de modo mais aprofundado. Um dos auxiliares de pesquisa disse que a mascote estava funcionando como um amigo. A auxiliar de pesquisa relatou que alguns dos participantes transformaram a mascote numa pessoa para ajudá-los a entender e completar a tarefa. Ao mesmo tempo, como algumas tarefas pedem informações pessoais, a mascote era a pessoa que escutava suas histórias. Esse fato acabou por melhorar a relação entre os participantes e nós pesquisadores. Como os participantes estabeleceram uma conexão entre a mascote e os pesquisadores, os pesquisadores falaram com os participantes como se fossem amigos de longa data. O pacote de sonda serviu como uma primeira impressão sobre os pesquisadores. Os pesquisadores foram convidados para irem às casas, não só dos participantes como também às casas de pessoas da comunidade para passarem um tempo em seus lares. Em uma das visitas foi possível entender melhor a vida na comunidade. Por exemplo: 1) como uma senhora cuidava da sua trisneta, para podermos entender as questões associadas à cuidar de bebês; 2) que tipo de programas de TV eles gostam e porquê. Para começar a questionar acerca de repertório visual da comunidade; 3) como os membros da família interagem em casa e com os vizinhos. Lanchamos em casas e pudemos entender um pouco mais acerca do hábito de alimentação de algumas famílias. Os participantes nos permitiram ter acesso a suas famílias e realmente compartilharam informação sobre suas vidas.

Outro momento em que pudemos perceber a boa atmosfera criada pelas sondas, foi durante as entrevistas. Os participantes, os voluntários, os especialistas e alguns membros da comunidade expuseram suas vidas para nós. Muitos entrevistados contaram histórias e, sem termos solicitado previamente, trouxeram fotos pessoais e fitas gravadas com contatos que tiveram com membros que não puderam comparecer. Percebemos que os participantes tomaram muito cuidado para completarem as tarefas e que interagiram entre eles para concluir as tarefas, e discutiram assuntos que nunca haviam conversado anteriormente.

Quando projetamos o pacote de sonda para Vila Rosário, consideramos atentamente o contexto e buscamos adicionar aspectos que pessoas da comunidade consideravam importante e pudessem motivá-los. Entretanto não tínhamos a certeza se o pacote final poderia atingir nossas expectativas. Baseado no feedback recebido e nas experiências que posteriormente tivemos em Vila Rosário, podemos afirmar que a criação e o desenvolvimento assim como o planejamento da aplicação do pacote de sonda são etapas importante a serem consideradas para atingir a motivação dos participantes.

De acordo com Mattelmäki (2006:110) “A atitude, que é necessária para o design para experiência, inclui respeitar os usuários, comprometimento aos desejos e às necessidades dos usuários, entendimento holístico de interação, e não esquecer a confiança no insight pessoal e na criatividade dos designers.” Em nossa pesquisa reconhecemos como nosso entendimento pessoal e nossa formação em design fazem a diferença para criar uma atmosfera agradável e de confiança, especialmente em comunidades vulneráveis.

Evocando um entendimento empático da situação da comunidade e um entendimento holístico do contexto.

Como mencionado anteriormente, uma vez que estávamos morando na Finlândia, não foi possível entregar pessoalmente os pacotes de sondas para os participantes. Além do livreto de apresentação que foi anexado ao pacote, pedimos aos auxiliares de pesquisa que contassem histórias ao nosso respeito, descrevendo o projeto, o porquê estávamos morando em Helsinque e, para criar uma situação que aumentasse a confiança, ressaltassem a parte em que escrevemos a respeito de nossa vida pessoal, inclusive a respeito de Lucas (nosso filho). Enviamos também uma mensagem onde destacamos que estávamos fazendo esta intervenção de design, porque acreditamos que na vontade deles melhorarem de vida, e temos certeza que por meio de nosso projeto de design podemos iniciar juntos este processo.

No final dos livretos das tarefas das sondas havia sempre um agradecimento e um espaço era deixado em branco para que os participantes desenhassem e/ou escrevessem o que quisessem. Explicávamos que eles poderiam usar o espaço para escrever o que eles pensaram a respeito dos pacotes, da pesquisa, ou se preferissem, poderiam nos contar mais histórias que eles pensassem ser importante para melhorar o bem estar da comunidade. Foi muito interessante perceber que os participantes preencheram estes espaços. E estes dados escritos nos ajudaram a adquirir um conhecimento mais rico para o mapeamento do contexto.

“Quando as pessoas sabem quem sou eu, e se eles sabem que o vizinho tem sintomas de algumas doenças, ou se alguém acredita que outra pessoa tem algum sintoma, eles dizem (para o doente) que sabem quem pode ajudar prescrevendo um xarope para ele ou ela. Eles sabem também que eu posso dar dicas de como se alimentar com saúde; Eu posso ajudar a fazer o enxoval! Posso até fazer acompanhar um doente no médico. Não é difícil fazer meu trabalho. Cansa! Mas é só o começo.”
(Fala de uma Agente Comunitária)

Analisando a citação anterior, podemos ter um entendimento sobre interação social em Vila Rosário; podemos ver como as pessoas estão conectadas, ajudando umas as outras e mais importante, aumenta nossa convicção que as agentes comunitárias de saúde são pessoas chave nesta comunidade.

"Gostei muito desta pesquisa. Só sinto pena porque o papel não é suficiente para mim. Eu quero contar muito mais e porque eu não tenho muita cultura para me expressar de uma forma melhor. Mas isso me ajudou a descobrir que eu posso 'andar com gente' mesmo tendo pouco estudo. Tem muitos doentes ajudando a gente a 'achar a gente mesmo'." (Fala de uma Agente Comunitária)

A citação anterior destaca a sonda que ajuda a “abrir os olhos” não somente dos pesquisadores, mas também dos participantes. Outro importante ponto a chamar a atenção é que no começo, antes dos participantes receberem o pacote de sonda, eles estavam preocupados em colaborar conosco, porque alguns deles tinham pouca educação formal e ouviram que seria necessário escrever. Porém, depois da chegada dos pacotes de sondas, eles se sentiram confortáveis com a idéia de escrever e falar conosco. Eles começaram a entender que o conhecimento que eles têm sobre Vila Rosário é a coisa mais importante para nós. Nós não queríamos julgar o nível de educação ou conhecimento de língua portuguesa, queríamos achar uma forma comum de comunicação para melhorar a vida da comunidade.

Com as sondas, foi possível coletar uma imensa quantidade de dados (por exemplo, mais de 400 fotos), muitos dos quais complexos, envolvendo diferentes resultados, variados pontos de vista, todos relacionados ao mesmo contexto: Vila Rosário. Com tamanha quantidade de dados complexos, foi fundamental ter conhecimento empático da situação e a habilidade de compartilhar os sentimentos e experiências dos membros da comunidade. Foi preciso lidar com dados de forma empática.

As sondas foram retornadas para nós um mês depois. Em seguida, seguindo a abordagem de sondas culturais (Mattelmäki, 2006:63), fizemos nossa primeira revisão, o que nos deu condições de iniciar o mapeamento do contexto. Após esta primeira revisão organizamos um workshop na Universidade de Arte e Design Helsinque. Durante o workshop, pesquisadores brasileiros e finlandeses tentaram adquirir um entendimento mais profundo dos dados analisados, e como resultado tivemos as primeiras orientações para nosso projeto de design. Estes passos foram registrados, em áudio e vídeo, e mostrados para os membros da comunidade durante a entrevista, o que ressaltou para eles nosso interesse em suas vidas e experiências.

Por intermédio dos dados coletados pudemos identificar diferentes contextos e diferentes necessidades (agente de saúde, comunidade, médicos, voluntários, entre outros.). Como se imaginava, foi possível reconhecer que soluções de baixa complexidade tecnológica são melhores para os membros da comunidade, mas para os especialistas as soluções envolvendo alta tecnologia se mostram mais eficazes.

Existem interessantes casos descritos pelas agentes. As Figuras 3 e 4 mostram dois casos relacionados à falta de higiene e de saneamento básico.

Na Figura 3, o inquilino vive sozinho; ele foi vítima de um derrame cerebral e com isso sua condição física foi diretamente afetada. No banheiro desta casa não existe água corrente, nem equipamento para ajudá-lo durante o banho. Seus vizinhos o ajudam na limpeza e na organização da casa. A agente queria nos mostrar a necessidade de tecnologia apropriada e a necessidade de meios de limpeza e organização para pessoas com deficiência física.

Figura. 3 – Banheiro da casa de um senhor com dificuldades locomotoras. Foto: Agente Comunitária



Na Figura 4, a família sofre com questões relacionadas à falta de higiene, ausência de saneamento básico, e moradia inadequada. A agente comunitária ressaltou que estas necessidades são muito comuns na comunidade por consequência, principalmente, do baixo nível educacional e do alto nível de desemprego. Neste caso, quase toda a renda familiar é utilizada para arcar com as despesas do vício em álcool do marido.

Figura 4 – Cozinha da casa de uma família composta por dois adultos e seis crianças. Foto: Agente Comunitária



As Figuras 5 e 6 retratam duas famílias em momento de interação. Com a Figura 5 a agente comunitária quis mostrar um encontro familiar durante o final de semana. Ela pretendia dar destaque ao fato de que apesar da situação vulnerável da comunidade, há uma grande ligação entre seus habitantes, também há um grande respeito ao grupo familiar. A agente relatou que durante estes encontros eles planejam ações para ajudar as pessoas mais necessitadas da comunidade.

Figura 5 – Famílias em um encontro dominical; Foto: Agente Comunitária



A Figura 6 retrata uma mãe solteira de 48 anos de idade que sofre de tuberculose e diabetes. A agente quis ressaltar o momento do almoço em família. Por meio desta foto, foi possível discutir o balanço nutricional das famílias da comunidade, hábitos diários (como por exemplo, assistir televisão) e quais são as doenças mais comuns que acometem a comunidade. Por meio destas duas fotos a agente quis construir um cenário ilustrativo de duas diferentes famílias vivendo em diferentes moradias/contextos.

Figura 6 – Almoço em família. Mais a direita, Dona Deolinda, uma agente comunitária. Foto: Agente Comunitária



Após analisar estes quatro exemplos (Figuras 3,4,5 e 6) nós pudemos entender a real necessidade do desenvolvimento de sistemas de informação que possam auxiliar estas pessoas a melhorarem suas vidas por meio de informações de higiene e nutrição. Além do mais, começamos a compreender a interação que existe na comunidade para começarmos a planejar como distribuir e implementar os sistemas de informação entre os membros da comunidade. Ficamos cientes dos diferentes contextos que formam a comunidade e da importância de conhecer e compreender cada contexto para o desenvolvimento de soluções adequadas.

A importância de mapear o contexto para desenvolver soluções.

Seguindo a abordagem das sondas culturais nós pudemos nos aprofundar nos dados visuais coletados, o que proporcionou discussões e reflexões das necessidades da comunidade de uma forma mais completa. A abordagem nos forneceu novos insights, e por meio do mapa visual do contexto, tivemos a oportunidade de focar nossas soluções em temas chave para a comunidade como higiene, nutrição, geração de renda, educação e doenças tropicais.

Como resultado deste enfoque, pudemos iniciar a estruturação dos produtos. Construímos uma matriz para retratar temas, produtos e público alvo. Validamos nossos resultados com os profissionais que trabalham para a comunidade e com as agentes comunitárias. Então, começamos a desenvolver protótipos dos sistemas de informação baseados nas necessidades e sonhos dos usuários. Todos os protótipos foram enviados para que usuários fizessem os testes no contexto real.

Lições aprendidas

Os participantes da comunidade compartilharam suas experiências conosco, por meio das tarefas disponíveis no pacote de sonda. Baseada na atmosfera de conforto e no sentimento de confiança, os participantes começaram a revelar mais fatos sobre o contexto e a vida pessoal, nos permitindo inclusive tomar parte em eventos privados de suas vidas.

O pacote de sonda mostrou-se uma abordagem eficaz para atingir novos insights e inspiração em comunidades vulneráveis. Além do mais, seguido por outros métodos como “conte uma história”, “o objeto mágico” e etnografia, as sondas têm se mostrado uma valiosa ferramenta para dar suporte a geração de alternativas e conceitos de design.

Agradecimentos

Os autores são gratos a: Ilpo Koskinen, Cláudio Costa Neto, Luiz Roberto Castello Branco e Tuuli Mattelmäki, pelo suporte e enriquecedores comentários e orientações; aos participantes da comunidade que contribuem constantemente para o aperfeiçoamento da qualidade do projeto; ao CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, por ter dado suporte financeiro durante o decorrer de seus projetos de doutorado.

Referências

- Costa Neto, C. 2002. Vila Rosário. Cálamo Produção Editorial. Rio de Janeiro
- Costa Neto, C., Castello Branco, L. 2007. Use of Science and Technology to Redesign. A society aiming at eliminating poverty. In: Miettinen, S. (ed.): Design your action: Social Design in Practise. University of Art and Design Helsinki pp.42-43
- Gaver, B., Dunne, T., Pacenti, E. 1999. Cultural Probes. Interactions, Vol 6. No. 1. ACM Press. pp. 21-29.
- Gerhardt, G.; Teixeira, G. M.; Diniz, L. S. 2002. O Controle da Tuberculose em Área do Distrito de Campos Elíseos de Duque de Caxias – RJ. In: Boletim de Pneumologia Sanitária, Vol. 10, Nº 2 – Julho/Dezembro pp.13-20
- Mattelmäki, T. 2003. Probes: Studying experiences for design empathy. In: Koskinen, I., Battarbee, K. & Mattelmäki, T. Empathic Design. User Experience in Product Design, ITpress, Helsinki, Finland, pp.119-130.
- Mattelmäki, T. 2005. Applying probes – from inspirational notes to collaborative insights. CoDesign: International journal of CoCreation in Design and the Arts, Vol.1 No. 2, Taylor and Francis.
- Mattelmäki, T. 2006. Design Probes. D.A. dissertation, Industrial and Strategic Design Department, University of Art and Design Helsinki, Finland.
- Wensveen, S.A.G. 2005. A Tangibility Approach to Affective Interaction. PhD Dissertation. Delft University of Technology. In: <<http://www.darenet.nl/nl/page/repository.item/show?identifier=oai:tudelft.nl:192211&repository=tuddar>>, 23/2/2006.