

REDESIGN DA PLATAFORMA COBALTO: UTILIZAÇÃO DAS TÉCNICAS DE *JOB STORIES* E *BENCHMARKING* NA DEFINIÇÃO DE ESTRUTURA E FUNCIONALIDADES

PÂMELA MARASCA¹; CILENE ESTOL CARDOSO²; TOBIAS TESSMANN MULLING³

¹Universidade Federal de Pelotas – pamela.marasca@ufpel.edu.br

²Universidade Federal de Pelotas – cilene.estol@ufpel.edu.br

³Universidade Federal de Pelotas – tobias.mulling@ufpel.edu.br

1. INTRODUÇÃO

O LABxD (Laboratório de Design de Interação) é um projeto que visa organizar ações no domínio de ensino, pesquisa e extensão referentes aos cursos de Design Digital e Design Gráfico, que se deu início a dois produtos de design que atendem a respectiva universidade: o Design de sistema do Cobalto (Sistema integrado de gestão utilizado pela UFPel) e o Design do Portal UFPel (Site da Universidade Federal de Pelotas). Neste artigo é apresentado o processo de redesign do sistema de gestão Cobalto no que tange o acesso de alunos (etapa inicial deste projeto que futuramente irá se estender a versão destinada a servidores e professores); deste modo, será abordado o desenvolvimento de duas técnicas utilizadas - *Job Stories* e *Benchmarking*, utilizadas como parte da metodologia utilizada no projeto.

O processo de redesign da plataforma Cobalto (Sistema de Gestão da UFPel) perpassa pela realização de uma série de etapas, de modo a identificar inicialmente potenciais dificuldades, frustrações e/ou problemas enfrentados pelos usuários – no caso alunos da UFPel – ao utilizar esta plataforma. Dentre as técnicas utilizadas para realizar este mapeamento e definição de estrutura e funcionalidades da plataforma, as técnicas de *Job Stories* e *Benchmarking* fornecem subsídios o redesign da plataforma.

A técnica de *Jobs Stories* possuem como característica apresentar uma descrição concisa de uma necessidade do usuário do produto, explicitando sua motivação para esta necessidade (DE BONA, 2021). É uma ferramenta de geração de ideias que vem se popularizando nos últimos anos, por auxiliar na definição de diversas funcionalidades e percepção de contextos de uso de um produto.

Já a segunda técnica abordada, *Benchmarking*, tem como premissa uma análise de objetos e/ou interfaces, sendo utilizada desde uma perspectiva comparativa entre produtos similares até uma busca por referências de funcionalidades e estrutura – como a navegação de um site, sistema de menus, etc. ZABAN (2014) destaca que o propósito da técnica é ressaltar a estratégia e virtudes identificadas em produtos semelhantes.

Embora as duas técnicas abordadas sejam bastante diferentes, ambas contribuem de maneira estratégica na definição de uma nova estrutura e funcionalidades para a plataforma Cobalto. Deste modo, este artigo pretende abordar como tais técnicas foram utilizadas, demonstrando o potencial de utilização das mesmas em projetos relacionados ao design de interfaces. Ressalta-se também a importância da comunicação organizacional de uma instituição, visto que pode ser

considerada uma atividade estratégica nas organizações, a qual pode apoiar-se em diferentes pontos de contato como as mídias digitais (FASCIONI, 2005).

2. METODOLOGIA

O processo de redesign abordado neste artigo utiliza a metodologia denominada Duplo Diamante (DESIGN COUNCIL, 2005). Esta metodologia é dividida em quatro estágios diferentes (Figura 1), mapeando as fases convergentes e divergentes do processo da criação dos Designers. Seguindo o processo sequencial, as etapas são nomeadas como “Descobrir, Definir, Desenvolver e Entregar.” Sendo Descobrir/Desenvolver as etapas divergentes e Definir/Entregar as fases convergentes assim facilitando a compreensão e a disseminação de uma cultura focada no design para todas as pessoas interessadas em solucionar as necessidades do projeto, tendo como objetivo criações significativas.

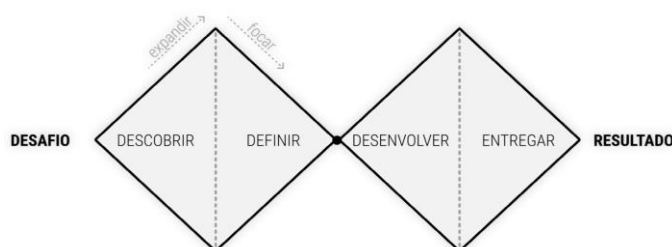


Figura 01: Metodologia Duplo Diamante
Fonte: Design Council (2005)

Atualmente o projeto encontra-se na etapa dois, *Definir*, cujo objetivo passo é convergir o mapeamento de demandas identificadas na etapa *Descobrir* em ideias executáveis, onde se busca um consenso sobre as definições dos problemas específicos e das oportunidades que podem vir a ser aproveitadas no design de interface.

Deste modo, dentro desta etapa serão apresentados os resultados relacionados as técnicas de Job Stories e Benchmarking. A técnica de Jobs Stories foi utilizada para identificar possíveis contextos de uso do Cobalto e que podem variar (ex. notificação para edital de bolsas), enquanto o Benchmarking foi utilizado para uma definição de funcionalidades que possam estar presentes na página inicial da plataforma.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O processo de redesign de uma ferramenta de gestão configura-se como um projeto de alta complexidade, devido a diversidade de funcionalidades e informações que são utilizados no desenvolvimento do mesmo. Deste modo, além da metodologia própria do redesign, ressalta-se a necessidade da estruturação do LABxD de modo que propicie a comunicação e troca de tarefas entre os designers envolvidos, especialmente considerando um cenário de trabalho remoto acometido pela COVID-19. O gerenciamento de projetos tem sido utilizado pelas organizações como ferramenta para estruturar, organizar e aprimorar suas práticas, bem como

para alinhar projetos aos seus objetivos estratégicos. Deste modo, o LABxD definiu uma organização baseado em diferentes níveis de liderança, composta por professores e alunos para conduzir o projeto da plataforma Cobalto.

Em relação as técnicas abordadas neste artigo, inicialmente serão apresentados os resultados do uso de *Job Stories*; Uma *Job Story* configura-se como uma sentença cujo propósito é apoiar e transmitir uma necessidade do usuário utilizando uma linguagem simples e clara, facilitando o entendimento entre as partes e maior acerto no desenvolvimento do produto/interface. Concentra-se no contexto, causalidade e motivações, semelhante a uma tarefa a ser executada.

Uma *Job Story* segue uma estrutura em que, no redesign do Cobalto foi adaptada para satisfazer as necessidades do projeto; de modo a contextualizar o formato é possível observar um exemplo na Figura 2, onde demonstra se a motivação (expressão eu quero/preciso) e como o produto/interface deve prover feedback:

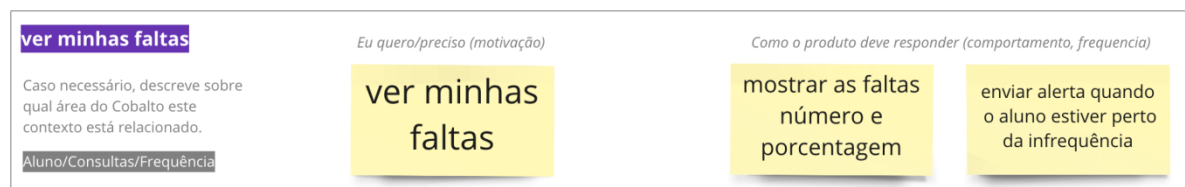


Figura 02: Exemplo de Job Story

Fonte: Os autores

No exemplo em questão é possível extrair a necessidade de demonstrar, na funcionalidade que informa a presença dos alunos nas disciplinas, o número de faltas, porcentagem, além do envio de um alerta ao aluno quando este estiver infrequente. Neste sentido, 18 Job Stories foram elaboradas até o presente momento, proporcionando a identificação de diversos comportamentos da interface necessários no processo de redesign do Cobalto.

A segunda técnica abordada – *Benchmarking* – foi utilizada para identificar possíveis funcionalidades e estruturas de menu que pudessem vir a ser implementadas na nova interface do Cobalto. A partir da comparação com diversas plataformas, foi possível identificar possíveis caminhos e estratégias que possam servir de suporte na implementação destas soluções de interface futuras. Parte deste processo pode ser observado na Figura 3, onde pequenas partes de diversas interfaces podem ser visualizadas.

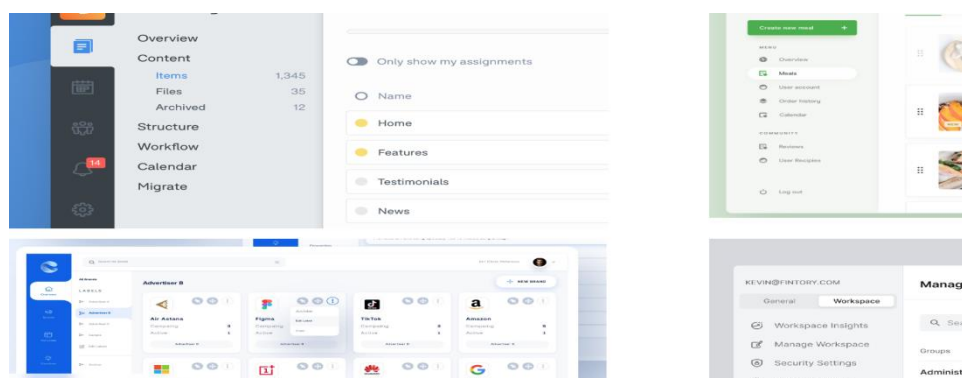


Figura 03: Benchmarking de menus e funcionalidades**Fonte:** Os autores

Como procedimento, foram realizadas uma pesquisa de diversas interfaces que foram posteriormente classificados quanto a vantagens, contextos e diferentes cenários de uso. Posteriormente, foram realizados alguns testes iniciais na proposição de um novo menu para o Cobalto, tendo como base os dados identificados na técnica de *Benchmarking* e posteriormente implementados a partir da proposição de *wireframes*

4. CONCLUSÕES

As ações delineadas neste artigo visaram apresentar aplicações de dois métodos para o desenvolvimento da nova plataforma do Cobalto, importante ferramenta de gestão da UFPel, no que concerne a área de acesso dos alunos. Estas ações destacam que o processo de construção e organização apresentado foi importante, dada a ampla variedade de informações a serem abordadas. Tal processo tem sido estruturado a partir da metodologia do Duplo Diamante; enquanto a técnica de *Job Stories* apresentou soluções de contextos específicos de uso a serem implementados na interface, o uso de *Benchmarking* contribui com importantes referências sobre estratégias e caminhos a serem explorados, a partir de interfaces já existentes.

Reitera-se que o resultado de tais técnicas deve ser validado futuramente através de testes com usuários representativos dos alunos, de modo a identificar possíveis ajustes e/ou novas necessidades.

Por fim, cabe-se ressaltar que este projeto se encontra em desenvolvimento, e conforme abordado na seção 2 - Metodologia, novas etapas ainda devem ser acrescentadas, onde diferentes técnicas e abordagens podem vir a ser utilizadas.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DE BONA, Carla. **Job Stories Uma nova forma de definir funcionalidades de um produto**. 22 de Mai de 2016. Acesso em 16 jul. 2021. Online disponível em: <https://pt.slideshare.net/carladebona/job-stories-uma-nova-forma-de-definir-funcionalidades-de-um-produto>

DESIGN COUNCIL. **A study of the design process**. Artigo, 2005. Online. Disponível em: [https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20\(2\).pdf](https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf)

FASCIONI. **Caminho para gestão integrada da identidade corporativa**. Artigo, 2005. Disponível em: http://www.ligiafascioni.com.br/wp-content/uploads/2010/08/LigiaFascioni_Conexao.pdf

ZABAN, Yuri. **Utilizando o Benchmarking no Design**. 23 jul. 2014. Acesso em 28 jul. 2021. Online. Disponível em: <https://webframe.com.br/benchmarking-no-design/>