



UFMT

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
INSTITUTO DE COMPUTAÇÃO
COORDENAÇÃO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

**NOVAS SOLUÇÕES PARA IDENTIDADE E VOLIÇÃO
EM MEMORIAIS DIGITAIS NO FACEBOOK**

THAIS JUSTI DE TOLEDO

CUIABÁ - MT

2018



UFMT

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
INSTITUTO DE COMPUTAÇÃO
COORDENAÇÃO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

NOVAS SOLUÇÕES PARA IDENTIDADE E VOLIÇÃO EM MEMORIAIS DIGITAIS NO FACEBOOK

THAIS JUSTI DE TOLEDO

Orientador: Prof. Dr. Cristiano Maciel

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Ciência da Computação, do Instituto de Computação da Universidade Federal de Mato Grosso, como requisito para a conclusão do Curso de Graduação em Ciência da Computação.

CUIABÁ - MT

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
INSTITUTO DE COMPUTAÇÃO
COORDENAÇÃO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO
CERTIFICADO DE APROVAÇÃO

Título: Novas soluções para identidade e volição em memoriais digitais no Facebook

Autor: Thais Justi de Toledo

Trabalho aprovado em 23 de de fevereiro de 2018.

Comissão examinadora:

Prof. Dr. Cristiano Maciel

Orientador

Prof. MSc. Luã Marcelo Muriãna

Instituto de Computação - UNICAMP

Prof. Dr. Vinícius Carvalho Pereira

Instituto de Linguagens - UFMT

Prof. Dra. Patrícia Cristiane de Souza

Instituto de Computação - UFMT

Prof. Dr. Thiago Meirelles Ventura

Instituto de Computação - UFMT

Dedico este trabalho ao meu querido orientador Dr. Cristiano Maciel, que me auxiliou com paciência e dedicação durante esta monografia e todo o período acadêmico.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela oportunidade. A oportunidade do meu desenvolvimento neste período de quatro anos de curso, tanto técnico quanto pessoal, por meio deste desafio, me possibilitou crescer e ser quem sou hoje. Neste caminho, é imprescindível agradecer a todos que foram escolhidos por Deus para estarem presentes nesta experiência.

Aos meus pais, Ismael e Cristina, que estiveram mais uma vez ao meu lado neste desafio. Obrigada pai, por desde pequena me mostrar o seu fascínio à computação, e o brilho nos olhos que a vivência na área proporciona. Mãe, você sempre foi o apoio, quem estava presente quando precisava, obrigada por incentivar na área, e por estar sempre na primeira fileira torcendo por todas as minhas conquistas. À vocês, dedico meu amor incondicional.

A minha irmã, Julia, que neste período também me ouviu e me auxiliou durante todo o processo, mesmo sendo uma realidade diferente da que vivenciava.

Aos meus professores, que me desafiaram, me ensinaram e permitiram assim que eu ultrapassasse meus limites, e hoje, me fazem duvidar que existam limites no que diz respeito as conquistas que dependem do meu esforço. Em especial, agradeço meu orientador Cristiano Maciel, este que foi meu professor, orientador, mestre e líder, marcando minha trajetória acadêmica da melhor forma. Obrigada pela oportunidade de fazer parte do grupo de pesquisa – DAVI (Dados além da Vida), e como um líder encontrava a melhor forma de me incentivar diante dos objetivos dentro do grupo. Não satisfeito, me apoiou em diversos outros desafios, até mesmo fora do âmbito da computação. Agradeço também por todas as críticas construtivas, abordadas de uma forma tão exemplar, que só me fizeram crescer. Pela orientação no trabalho de conclusão de curso, me direcionando e auxiliando

a qualquer hora. E, por fim, agradecer por ter o prazer e a oportunidade de conviver com um profissional tão dedicado, com tanto amor pelo que faz, que me inspira nesta nova fase procurar ser como o senhor. Obrigada Cristiano Maciel, se tornou para mim um exemplo e um amigo.

Ao professor Zezinho, que sempre vou lembrar por ter me proporcionado o primeiro contato com o pensamento computacional, pela tão temida matéria de algoritmo, que me proporcionou choros mas no fim, muitas alegrias. Ao Professor Ribas, que me deu a oportunidade de ser monitora da matéria de lógica, me apoiando no conteúdo e na didática. Aos professores Maurício, Nelcilenio e Raul, que assumiram a coordenação demonstrando competência e empatia com as situações que passei. As professoras Patrícia e Andreia, as mulheres que mais tive contato como profissionais da área. Gostaria de agradecer-las por mostrarem a competência de cada uma mesmo em áreas tão distintas, mas, que por meio delas, despertaram o desejo de buscar ser uma mulher que faça a diferença assim como fizeram. Ao Nielsen e Raphael, obrigada por dividirem o conhecimento técnico de vocês com uma simplicidade admirável, transbordando conhecimento e nutrindo a todos que tiveram contato, verdadeiros mestres. Ao professor Thiago, que pude ter o contato na última matéria do semestre e sempre esteve aberto para qualquer dúvida, sendo essencial para a conclusão desta monografia.

Aos funcionários que trabalham no IC, por estarem dispostos a ajudar como podiam, guardarei sempre na memória a boa vontade que tiveram comigo e com os outros alunos. Todos estes profissionais me fizeram ter um imenso orgulho de ser graduanda de Ciência da Computação da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT).

Aos meus amigos feitos neste caminho, por sempre dividirem o conhecimento e me ajudarem no que precisava. Os que estão desde o começo, que passaram pela sala 89, famosa TABA. Estes que dividiram risos e choros, são eles: Johnata, Beatriz, Iago, Savio, Marlisson, Vicente, Maurício e Paulo Henrique. Em especial, gostaria de deixar um agradecimento a amiga Isabella Faccio, quem me auxiliou muito no começo do curso, nunca medindo esforços a me ajudar e acreditar em meu potencial. Também quero agradecer aos amigos que não estavam na faculdade mas me apoiavam e aceitavam o mau humor, principalmente nos tão temidos fins de semestre. Dando o espaço quando precisava e após este período estarem presentes. Vocês são os melhores.

Aos participantes do Design Participativo, que se dedicaram durante as dinâmicas realizadas e assim possibilitaram a realização da minha análise e desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso. Também ao mestre Luã Marcelo Muriana, que me mostrou como poderia abordar as técnicas e esteve presente me auxiliando durante o evento.

A todos que fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada!

*Por muito tempo achei que a ausência é falta.
E lastimava, ignorante, a falta.
Hoje não a lastimo..
Não há falta na ausência.
A ausência é um estar em mim.
E sinto-a, branca, tão pegada, aconchegada nos meus braços,
que rio e danço e invento exclamações alegres,
porque a ausência, essa ausência assimilada,
ninguém a rouba mais de mim.*

Carlos Drummond de Andrade

RESUMO

As redes sociais foram criadas para melhorar a forma de comunicação e estreitarem laços entre usuários. Passado um tempo, a forma como as pessoas interagem no ambiente digital foi sendo afetada pela morte física dos usuários, surgindo a necessidade de uma solução para manutenção dos laços com indivíduos falecidos. Com isso, a rede social Facebook elaborou novos termos de uso e ofertou novas configurações. Embora o Facebook se preocupe com as questões de morte e vontade antecipada do usuário, a solução existente não atende completamente aos requisitos propostos para Web Social. Deste problemática emergiram perguntas-chave para o direcionamento das pesquisas, a saber: Como seria a melhor forma para apresentar elementos dentro do Facebook? Como analisar estes elementos? Quais são os elementos-chave para preservar a identidade única na rede mas ainda assim ter explicitamente a identidade de memorial? Quais são as configurações e cautelas que os usuários devem ter com suas contas para que, quando sua conta virar um memorial consiga ter um espaço ideal para os enlutados? Assim, este trabalho vem com o objetivo de analisar o memorial digital do Facebook a partir dos desafios de configuração de Antecipação de Interação, gerando novas soluções para tratamento da identidade do falecido e dos aspectos volitivos da conta, para que sejam mais evidenciadas dentro do Memorial Digital. Constitui-se como uma pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa a qual recorreu a revisões bibliográficas, netnografia, design participativo e prototipação para chegar ao resultado esperado. Por fim, neste trabalho foi provado que os elementos da web social não estão todos presentes e, proposto novas configurações a partir dos protótipos desenvolvidos na atividade. Além disso, também é necessário que os memoriais digitais sejam respaldados por configurações volitivas de seus usuários, para que a identidade do falecido permaneça presente com a assistência do herdeiro.

Keywords: Memorial Digital, Facebook, Antecipação da Interação, Luto, Web Social.

ABSTRACT

Social networks were created to improve the way of communication and to strengthen ties between users. After a while, the way that people interacted in the digital environment was affected by the physical death of users, and was needed a solution to maintain ties with deceased individuals arose. With this, the Facebook elaborated new terms of use and offered new configurations. Although Facebook is concerned with the issues of death and anticipated user willingness, the existing solution does not fully meet the proposed requirements for Social Web. From this problem emerged key questions to guide the research, they are: How would be the best way to present elements within Facebook? How to analyze these elements? What are the key elements for preserving the unique identity on the network but still having explicitly the memorial identity? What are the settings and precautions that users must have with their accounts so that when your account becomes a memorial, you can have an ideal space for the mourners? This work aims to analyze the digital memorial of Facebook from the challenges of setting up Anticipation of Interaction, generating new solutions to treat the identity of the deceased and volitional aspects of the account, so that they are more evidenced within the Memorial Digital. It is an applied research, with a qualitative approach which resorted to bibliographic reviews, netnography, participatory design and prototyping to reach the expected result. Finally, in this work it was proved that the elements of the social web are not all present and, proposed new configurations from the prototypes developed in the activity. In addition, it is also necessary that digital memorials be backed up by volitional configurations of their users, so that the identity of the deceased remains present with the assistance of the heir.

Keywords: Digital Memorial, Facebook, Anticipation of Interaction, Mourning, Social Web.

SUMÁRIO

	Sumário	vii
	1 INTRODUÇÃO	1
1.1	Contextualização	1
1.2	Objetivo Geral	3
1.3	Objetivos Específicos	3
1.4	Justificativa	3
	2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	6
2.1	Luto	6
2.2	Redes Sociais	7
2.3	Elementos da Web Social	9
2.3.1	Identidade e Volição	10
2.3.2	Capital social	13
2.4	Facebook	14
2.5	Memorial Digital	15
2.6	Interação Humano-Computador	19
2.6.1	Design Participativo	20
2.6.2	Brainstorming	21
2.6.3	Braindraw	21
2.6.4	Brainwriting	22
2.6.5	Antecipação da Interação	22
	3 METODOLOGIA	24
3.1	Desenvolvimento da Pesquisa	25
3.1.1	Revisão Bibliográfica	25
3.1.2	Netnografia.....	25
3.1.3	Evento	26
3.1.3.1	Planejamento	26
3.1.3.2	Preocupações Éticas	26
3.1.3.3	Questionário	27
3.1.3.4	Dinâmica	27
3.1.3.5	Atividade de Contextualização	27
3.1.3.6	Aplicação do Design Participativo	27
3.1.4	Análises.....	28

	4 APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES.....	29
4.1	Etapa 1: Pesquisa Diagnóstica de Perfil.....	29
4.2	Etapa 2: Socialização	30
4.3	Etapa 3: Contextualização	30
4.4	Etapa 4: BrainWriting	31
4.5	Etapa 5: BrainDraw e Prototipação	32
4.6	Etapa 6: Reengenharia das configurações volitivas do Facebook ..	33
	5 ANÁLISE DOS DADOS	36
5.1	Análise do Perfil	36
5.2	Socialização e Contextualização.....	40
5.3	Análise do BrainWriting	40
5.4	Análise do BrainDraw	42
5.4.1	Análise da antecipação da Interação e Aspectos Volitivos do Memorial Digital do Facebook.....	42
5.4.2	Análise da antecipação da Interação nos Protótipos realizados no Design Participativo.....	45
5.5	Análise das configurações	54
	6 CONCLUSÕES	62
	REFERÊNCIAS	65

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Componentes do usuário vs capital social.....	13
Figura 2 – Página de configuração para o memorial digital.....	16
Figura 3 – Elementos da Web Social.....	31
Figura 4 – Lista das configurações.....	33
Figura 5 – Faixa etária dos participantes do Design Participativo.	37
Figura 6 – Redes sociais utilizadas pelos integrantes da pesquisa	37
Figura 7 – Frequência da utilização do Facebook.....	38
Figura 8 – Análise dos tipos momentos compartilhados dentro do Facebook	38
Figura 9 – Usuários que desejam preservar as memórias.....	39
Figura 10 – Lista das configurações volitivas do Facebook	42
Figura 11 – Interface atual do Memorial Digital no Facebook.....	43
Figura 12 – BrainDraw do grupo 1.....	47
Figura 13 – BrainDraw do grupo 2.....	49
Figura 14 – Brain Draw do grupo 3.....	51
Figura 15 – Configurações de volição - P12.....	58
Figura 16 – Configurações de volição - P13.....	59
Figura 17 – Tabela com os resultados.....	60
Figura 18 – Configurações de volição - P14.....	61

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DAVIDados Além da Vida

DPDesign Participativo

ICInstituto de Computação

IHCInteração Humano-Computador

UFMTUniversidade Federal de Mato Grosso

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

As redes sociais foram criadas para melhorar a forma de comunicação e estreitarem laços entre usuários. O Facebook conquistou o posto de rede social mais popular do mundo em meados de 2008, substituindo, três anos depois, um dos grandes fenômenos das redes sociais no Brasil: o Orkut (RIBEIRO, 2017). Esta que, a princípio, foi criada como uma rede social apenas para a interação entre alunos de uma faculdade, hoje não tem apenas esta finalidade. Dado seu impacto social, o Facebook deve se preocupar com todos os tipos de relações entre os indivíduos, respeitando a cultura e gênero de cada usuário. Além disso, como essa plataforma teve um crescimento disruptivo, teve também como resultado inevitável uma diversidade de público. Assim, para que atenda essa afluência de usuários diversos, é primordial que haja novas estratégias e funcionalidades, e que, ao serem implementadas, a usabilidade destas seja um dos principais requisitos, para que atendam a maioria dos usuários.

O Facebook, com todo seu público, deve se preocupar em adequar a plataforma a questões e situações demandadas pela forma como ela é utilizada por seus usuários. No começo, a sua intenção principal era a criação de elos entre seus usuários; logo, a eventual morte dos mesmos fugia ao escopo da rede. Passado algum tempo, a forma como as pessoas interagem no ambiente digital foi sendo afetada pela morte física dos usuários, surgindo a

necessidade de uma solução para manutenção dos laços com indivíduos falecidos. Nesse contexto, foram disponibilizados os memoriais digitais do Facebook. She (2018) diz que estas novas configurações demonstram que interagir com a tecnologia não está somente entre nossas atividades diárias, mas também desencadeia novos padrões de pensamento e respostas a várias experiências sobre o fim de nossas vidas e experiências com o luto.

Com isso, o Facebook elaborou novos termos de uso e ofertou novas configurações, baseando-se na premissa de que, quando há a detecção de morte, por meio dos algoritmos, o perfil vira, automaticamente, um memorial digital. No Brasil, essa cláusula foi inserida recentemente nos termos de uso do Facebook, bem como a possibilidade de inclusão de um herdeiro para a conta, além de outras configurações (VIANA et al.,). Porém, isso ainda é um grande desafio, pois, embora o Facebook se preocupe com as questões de morte e vontade antecipada do usuário, a solução existente não atende completamente aos requisitos propostos para Web Social (MACIEL, 2011). Este trabalho realizou as pesquisas mediante a esta problemática. Os requisitos utilizados na Web Social foram distribuídos entre alguns elementos, são eles: Identidade; Volição; Relacionamentos; Grupos; Conversação; Reputação; Presença; Compartilhamento; Recomendação. Neste trabalho esses elementos foram durante as atividades, para que as novas sugestões do Facebook atenda os requisitos propostos da Web Social.

Em uma rede social com múltiplos recursos de interação e comunicação de larga escalabilidade, como o Facebook, o não tratamento de determinados elementos da Web Social pode acarretar problemas aos usuários, ainda mais quando se trata de um tema sensível, como a morte (LEMOS et al., 2017).

Não é difícil se lembrar da época em que toda a identidade pessoal era formada por comprovantes, posses e interações no meio físico. Depois do grande "boom" da era digital, temos um mundo mais globalizado e integrado. Agora, é possível criar uma identidade por meio da Internet e das redes sociais, como, por exemplo, via Facebook. Deste modo, esta identidade deve ser mantida e protegida conforme o desejo do usuário da conta. Surge um desafio, então, quando se transforma uma conta em memorial: a rede social precisa conservar a identidade única de cada indivíduo, mas também estabelecer padrões para que a conta tenha uma identidade de memorial, mostrando, assim, explicitamente, quem é o indivíduo e que o mesmo faleceu.

Deste modo, é necessário ter cautela ao escolher os símbolos para demonstrar esse memorial, para que não caracterize nenhuma crença, religião e cultura (LOPES; MACIEL; PEREIRA, 2014b) , conseguindo assim que a identidade de memorial não contradiga a identidade pessoal do usuário. Ou seja, permitindo ser imparcial e resultando a possibilidade de o memorial ser utilizado por qualquer usuário do Facebook. Ainda, a delegação de responsável pela conta, ou seja, o herdeiro, é delicada.

Deste estudo inicial, emergiram perguntas-chave para o direcionamento das pesquisas, a saber: Como seria a melhor forma para apresentar elementos dentro do Facebook? Como analisar estes elementos? Quais são os elementos-chave para preservar a identidade única na rede, mas, ainda assim, ter explicitamente a identidade de memorial? Quais são as configurações e cautelas que os usuários devem ter com suas contas para que, quando sua conta virar um memorial, consigam ter um espaço ideal para os enlutados?

Diante desses fatos e análises, é necessário integrar duas análises: A primeira cujo é a análise de como o luto é visto pelos usuários, juntamente com as vontades do falecido e a segunda analisar conforme as indicações para memoriais digitais, tratando a respeito da clareza dos elementos dispostos na página de memoriais.

1.2 Objetivo Geral

Este trabalho possui como objetivo analisar a funcionalidade memorial digital do Facebook a partir dos desafios de configuração de Antecipação de Interação, gerando novas soluções para tratamento da identidade do falecido e dos aspectos volitivos da conta sejam mais evidenciadas dentro do Memorial Digital.

1.3 Objetivos Específicos

- Buscar na literatura da área conceitos e experiências que nos ajudem na realização da pesquisa, em especial sobre redes sociais; capital social; luto; memorial digital, Identidade e volição.
- Planejar, realizar e analisar os dados dos grupos focais para gerar discussão dos elementos da web social e, assim, possibilitar prototipação colaborativa.
- Analisar a prototipação realizada a partir dos desafios da antecipação da interação.

1.4 Justificativa

Hoje, em um mundo totalmente digital, é notório como este influencia na vida das pessoas e em suas interações. Esta nova realidade gerou novos empregos e extinguiu outros, mudando a realidade e as interações, principalmente, no novo século. Porém, quando começa uma nova tecnologia ou plataforma, em seus primórdios não há como predestinar tudo que será necessário para a melhor utilização desta. O Facebook é um exemplo disto: esta plataforma, conseqüentemente também nem suas funcionalidades, no princípio, não foi desenvolvida para o vasto público que tem hoje.

Visualiza-se então, uma plataforma com milhões de usuários extremamente satisfeitos com suas interações dentro da plataforma, mas, quando analisadas as experiências de pessoas as quais já tiveram contato com memoriais digitais, percebe-se que há muito para ser refinado. conforme pesquisa realizada por (MASH; FULLERTON; URSANO apud SHE (2018)) A maioria dos indivíduos, no momento em que chegam às faculdades, experimentará pelo menos uma experiência de perda (perda de amigos, em 60% dos casos; perda de familiares, em 81,3% dos casos), o que reflete a prevalência e as ubiquidades das experiências de perda e dor (SHE, 2018). Por consequência disto, o Facebook, por ser uma rede social que apresenta tantos usuários, é um cenário com vários casos de mortes dentro da sua plataforma.

Sabendo dos obstáculos envolvidos em Memoriais Digitais, por trabalhar um tema o qual, dentro da cultura ocidental, é visto como tabu (MACIEL; PEREIRA, 2012), passar pela experiência da morte de um ente querido é uma jornada espiritual que muitas vezes é acompanhada por angústia emocional, escolhas que mudam a vida (SHE, 2018). A intenção da pesquisa proposta por este trabalho apresentado é de expressar como é necessário preocupar-se com o luto dos entes queridos ou até mesmo pensar em como gostaríamos que fosse tratada a nossa falta diante da sociedade e dos que estão ligados a nós. Porém, a maneira como as pessoas enxergam a morte na modernidade, tentando negá-la, prolongá-la e afastá-la de sua realidade o máximo que puderem, demonstra a consciência destas para com a morte concreta, esta consciência supõe uma ruptura na relação indivíduo-espécie (CORALLI, 2012). Diante desta realidade, o memorial digital permite uma ruptura na forma do pensamento tradicional, trazendo uma visão que este é um espaço para aceitar a perda e trazer as lembranças vividas com o falecido, mudando a visão da morte sofrida para uma visão da valorização dos momentos.

Dentro de uma rede social, após a morte do usuário, sua identidade digital continua sendo construída pelas interações dos seus amigos e parentes (BRUBAKER; VERTESI, 2010), dentro do seu memorial digital. Assim, é imprescindível que sejam analisadas essas interações para que seja possível conservar a identidade do falecido considerando os desejos deste usuário em vida.

Quando se abre a discussão a respeito do ponto cultural, é imprescindível saber a respeito da sua definição. O ponto moral, pode-se dizer que se trata do conjunto de valores, de normas e de noções do que é certo ou errado, dentro de uma determinada sociedade, de uma cultura. Assim, em um ambiente como uma rede social, com pessoas de várias culturas e costumes, é necessário que, na construção e melhoria destas redes, tenha-se atenção e cautela, pois seus usuários devem sentir o ambiente virtual o mais próximo possível do contexto que vivem.

Sendo o Facebook uma rede multicultural, não há como definir uma moral que seja seguida por todos. Deve-se respeitar a individualidade de cada um, permitindo que o usuário configure a sua conta da forma que mais se assemelhe ao meio em que vive. Para que isto seja realizado, a plataforma deve dar liberdade de seus usuários agirem conforme o que cada um acredita pela realidade que estão inseridos, tanto do ponto de vista religioso quanto moral. Visualizando a necessidade ainda maior da moral estar presente dentro de memoriais digitais, dentro das dinâmicas realizadas, os integrantes da pesquisa ficaram totalmente livres para opinarem sob o ponto de vista cultural de cada um.

Este também deve respeitar a diversidade cultural e contemplar importantes elementos da web social para memoriais digitais - Relacionamentos, Grupos, Conversação, Reputação, Presença e Compartilhamento, Recomendação e Volição, Identidade. Dando foco aos dois últimos elementos, pois diante da análise, estes trazem os maiores desafios e discussões.

A questão da identidade será focada em sugestões para que dentro do memorial a identidade pessoal do falecido esteja explícita, mas tenha configurações que permitam verificar que a conta é um memorial digital. A escolha da volição como o outro ponto de aprofundamento na análise é que este elemento irá permitir que o usuário configure em vida como deseja que sua página de memorial seja configurada e como quer ser vista para os outros usuários da rede, tendo assim uma ligação direta com a questão da permanência da identidade após a morte do usuário.

Por fim, cabe ressaltar que os estudos sobre legado digital pós-morte fazem parte do do projeto de pesquisa “DAVI – Dados além da vida” (DAVI, 2018), executado no LAVI – Laboratório de Ambientes Virtuais Interativos, do Instituto de Computação da UFMT.

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta segunda seção, serão apresentados alguns princípios teóricos, os quais foram previamente estudados para realizar as pesquisas propostas e alcançar os objetivos predefinidos. Para analisar os memoriais digitais em redes sociais, especificamente no Facebook, abordam-se tópicos para o entendimento de como os memoriais devem se apresentar e suas respectivas configurações. Os tópicos que permitiram esta análise e foram utilizados são: luto; capital social; identidade; volição e Interação- Humano-Computador.

2.1 Luto

Não há uma visão unificada de luto, pois este está ligado diretamente a cultura de cada indivíduo e seu íntimo perante a morte. Mas pode se caracterizar como uma perda de um elo significativo entre uma pessoa e seu objeto, portanto, um fenômeno mental natural e constante no processo de desenvolvimento humano (BOURDIEU; WACQUANT, 1992) . Mesmo que sobre o luto não haja como chegar a um consenso, a morte e o luto vêm sendo analisados e estudados por vários autores perante a cultura e espaço social no qual vivem. A primeira visão é a de Kastenbaum (AISENBERG; KASTENBAUM, 1983 apud KOVÁCS, 1992), o qual afirma que se deve considerar a morte duas concepções. A primeira traz a morte do outro, o medo do abandono, da separação, envolvendo a consciência da ausência do outro e sua falta. A segunda concepção nos traz o medo da

própria morte, a consciência da própria finitude, o medo do que esta por vir, de como será e quando ocorrerá(CORALLI, 2012).

Para Freud, “o luto é um processo lento e doloroso, que tem como características uma tristeza profunda, afastamento de toda e qualquer atividade que não esteja ligada a pensamentos sobre o objeto perdido, a perda de interesse no mundo externo e a incapacidade de substituição com a adoção de um novo objeto de amor”(CAVALCANTI; SAMCZUK; BONFIM, 2013).

A cultura está diretamente relacionada a como será interpretado e visto o luto. O problema é que a cultura não é universal porque não é atemporal, mas também porque, numa mesma época, há varias culturas. Sabemos, a partir das demais ciências humanas, que a cultura da modernidade está passando por alterações fundamentais, o que configura para alguns a pós-modernidade e, para outros, uma modernidade tardia (BIRMAN, 2006). E é importante sinalizar que a estrutura sócio-cultural na atualidade não responde mais aos padrões ditados pela modernidade (CAMPOS, 2013).

No contexto do luto, She (2018) traz a visão do poder do luto. Este deve ser interpretado como a resiliência e tenacidade para permanecer esperançoso e ser meio para sustentar o eu. O poder, dentro do luto, é a sabedoria para abraçar a tristeza com a esperança de experimentar a alegria novamente e a coragem de re-amar o mundo e a vida, apesar de o ente querido não estar mais fisicamente presente.

Em um ambiente como o Facebook, em que não há uma cultura única, é importante analisar a cultura da modernidade para poder basear-se nesta, sem direcionar-se a outras culturas específicas. Utilizando esta estratégia, permite-se que as implementações baseadas na cultura da modernidade incluam a grande maioria dos seus usuários quando tratar de assuntos diretamente ligados ao luto. Essa implementação irá auxiliar também na análise dos objetos virtuais, pois estes carregam consigo uma carga simbólica significativa, o que merece ser cuidadosamente identificado.

Apesar da importância do luto e de este ser trazer a necessidade dos memoriais, a nossa análise não é aprofundada neste aspecto e sim nas funcionalidades dos memoriais digitais, os quais, por sua vez, serão artefatos de suporte ao luto.

2.2 Redes Sociais

Para discussões acerca de redes sociais, precisa-se ter em mente o que estas significam. Assim, vemos a definição da primeira palavra: Rede.(MARTELETO, 2001) definiu que rede é

“um sistema de nodos e elos; uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade não geográfica; um

sistema de apoio ou um sistema físico que se parece com uma árvore ou uma rede. A rede social, derivando deste conceito passa a representar um conjunto de participantes autônomos unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.”

É possível visualizar essas definições de redes sociais em diversos cenários, antes mesmo da Internet existir. (MASÍAS et al., 2015) analisaram as obras de Shakespeare e encontrou essas características em suas obras. Comparou os scripts realizados como os dispositivos tecnológicos que na época Shakespeare tinha para vincular pessoas e drama. Como na história de Romeu e Julieta, a qual é uma história de dois indivíduos escapando dos limites de seus grupos densamente unidos. É uma história da revolução da rede social que começou bem antes do Facebook: o movimento de dois grupos sociais para indivíduos dentro de uma rede formada por eles. Comparando com os dias de hoje as interações que existem entre os personagens de Shakespeare são semelhantes às que encontramos nas ferramentas de redes sociais. Nesse sentido, Shakespeare poderia ser considerado um "Engenheiro dos Sistemas Sociais"; isto é, quem projeta redes sociais realistas.

Desde os primeiros estudos sociais, verifica-se como é essencial o contato humano para qualquer tipo de desenvolvimento pessoal. Assim, as redes sociais foram desenvolvidas para auxiliarem esse contato interpessoal, promovendo fortalecimentos e gerações de laços entre usuários e até utilizadas para outros meios. É evidente que a rede social engloba uma série de tecnologias emergentes que facilitam a interação entre indivíduos e grupos dentro e fora de um grupo social (FRANKS, 2010). Uma situação em que as redes sociais atingiram outra finalidade foi por exemplo na questão da Hungria. Essa permaneceu uma sociedade relativamente saudável durante a ocupação soviética, em grande parte devido às suas redes sociais bem desenvolvidas, baseadas em uma tradição de relacionamentos próximos de toda uma vida entre os membros de cada classe do ginásio (AGRE, 1997). Mostra assim, que mesmo que em sua criação não tenha sido projetada para isto, redes sociais por serem formadas de usuários que utilizam o espaço para expor suas ideias, necessitam de atualizações constantes para que deem suporte as necessidades dos seus usuários.

Porém, hoje existem as redes sociais no ambiente virtual. Estas continuam tendo as características das redes sociais, mas há outras que devem ser consideradas. As redes sociais na Web emergem das práticas de interação orientadas para a partilha e formação de grupos de interesse que estão na origem das narrativas digitais da Sociedade do Conhecimento (BARROS et al., 2011).

Smith (2007) também elencou elementos necessários que deve haver em uma rede social. No presente trabalho estes elementos serão utilizados para memoriais digitais, estes são: Identidade, Relacionamentos, Grupos, Conversação, Reputação, Presença e Compartilhamento. Maciel (2011) também adicionou duas características essenciais: Recomendação e Volição. Identidade e Volição serão exploradas nesta pesquisa. A análise de rede social começa com um conjunto de membros da rede (chamados de nós) e um conjunto de vínculos que conecta alguns ou todos os nós (SUNDARAM et al., 2012).

2.3 Elementos da Web Social

No contexto da Web Social, da qual fazem parte as redes sociais, Smith (2007) define alguns elementos caracterizadores desses sistemas. A seguir, são descritos tais elementos, à luz dos memoriais digitais (LEMOS et al., 2017):

- **Identidade:** define quem é cada pessoa, como indivíduo único em sociedade. Um memorial também deve comunicar a identidade de um usuário, bem como sua condição de falecido, distinguindo-se, pois, de um perfil comum na rede.
- **Relacionamentos:** dentro das redes sociais, é desejável que se tenha a possibilidade de estabelecer e categorizar relacionamentos, como entre cônjuges, parentes e amigos, por exemplo. Para um memorial, esse elemento seria importante por permitir a identificação e relacionamento entre familiares do falecido, criando elos entre os perfis.
- **Relacionamentos:** dentro das redes sociais é desejável que se tenha a possibilidade de estabelecer e categorizar relacionamentos, como entre cônjuges, parentes e amigos, por exemplo. Para um memorial, esse elemento seria importante por permitir a identificação e relacionamento entre familiares do falecido, criando elos entre os perfis.
- **Grupos:** na web, o conceito de grupos gira em torno de comunidades de membros com o mesmo interesse. Logo, um memorial digital já é um grupo cujo interesse comum seja alguma relação com o falecido. Portanto, o conceito de grupos pode ser aplicado por meio dos próprios memoriais digitais e sua modelagem deveria ser pensada partindo desse princípio de agrupamento e de “comunidades de interesses”.
- **Conversação:** a conversação, em seu sentido tradicional, só pode se dar entre duas pessoas ativas. Porém, esse elemento se faz presente no memorial na medida em que se abre a possibilidade de um usuário enviar mensagens ao perfil do falecido, como parte do processo de luto.

- **Reputação:** em algumas redes sociais, a reputação consiste na quantidade de curtidas, comentários e/ou compartilhamentos, além do número de amigos e a frequência de interação com a conta. Nos memoriais digitais, embora esses elementos que geram capital social também estejam presentes, faz-se necessária uma discussão da sua importância e das consequências da utilização desses elementos.
- **Presença:** este elemento só deve ser modelado para usuários vivos, pois trata-se dos marcadores de status. Como um usuário falecido não pode ter o status “online”, a presença não é um elemento relevante em memoriais digitais.
- **Compartilhamento:** redes sociais permitem o compartilhamento de arquivos em diferentes formatos. No caso dos memoriais digitais, podem ser compartilhados vídeos e fotos de falecidos, bem como mensagens publicadas no mural ou memorial de outro usuário. Além disso, é desejável que os usuários possam compartilhar em outras redes sociais as interações que realizam nos memoriais. Esses compartilhamentos podem ser via botão, por exemplo, para outras redes externas. Maciel (2011) sugere mais dois elementos para a Web Social:
- **Recomendação:** trata-se do processo de indicação de outros perfis ou conteúdos, notificações de atividades de outros perfis e compartilhamentos para outras redes. No memorial, isso se faz presente quando um usuário recomenda postagens do memorial para a sua rede ou uma rede externa.
- **Volição:** para Maciel (2011) “as propostas sistêmicas devem considerar o elemento volitivo, ou seja, a possibilidade de a decisão quanto ao destino do legado ser do usuário, estar embutida nas configurações do software por ele manipulado. Assim, a volição, isto é, o ato pelo qual a vontade se determina diante de alguma coisa, teria no próprio software seu fim”. Nesse caso, a decisão de configurar uma conta para se tornar, no futuro, um memorial, é um aspecto volitivo.

2.3.1 Identidade e Volição

O foco dentro das atividades propostas neste trabalho será diante nas recomendações para Identidade e Volição. Por consequência disto, segue um aprofundamento nestas duas questões.

O conceito de identidade pode ser definido como “o processo pelo qual os indivíduos partilham o seu “eu” com os outros” (STONE, 1981). Também, McIntosh (2008) traz um complemento a essa definição, dizendo que esta é como a pessoa é, ou as qualidades de uma pessoa ou grupo, que os tornam diferentes de outros. Segundo a análise do Stone (1981), “a identidade é composta por duas partes: a reivindicação de uma identidade

feita por um indivíduo (identidade proclamada) que é seguida pelo reconhecimento da identidade por outros (identidade a partir do julgamento social)”. Sabendo disso, verifica-se que o processo de construção da identidade também é afetado pela participação da comunidade na qual o indivíduo está inserido, ressaltando a importância social para a construção desta identidade.

Além da interação para definir uma identidade, também pode-se visualizar que há conceitos diferentes quando trata-se da identidade no âmbito virtual. A identidade online é definida como a configuração da definição de características de uma pessoa no espaço online (Ruyter & Conroy, 2002) que faz com que a pessoa sinta que ele ou ela tenha suas próprias características cujo são diferentes de outras pessoas. Sem identidade, pessoas não tem como explicar quem são e como eles diferem de outros. (KIM; ZHENG; GUPTA, 2011) Além desta questão da identidade online trazer uma nova visão, Kim, Zheng e Gupta (2011) também defende que um membro se encontrar dentro de um grupo muda a sua concepção de si mesmo e o unifica dentro de um grupo. As pessoas se identificam com um grupo específico à medida que seu nível de envolvimento no grupo aumenta. Assim, as redes sociais devem trazer elementos chave para estes usuários se identificarem e verem formas de preservarem e exibirem sua identidade em diversas possibilidades do sistema, gerando um envolvimento ainda maior às funcionalidades existentes no software.

As redes sociais são um rico recurso potencial para informações sobre relacionamentos, marcos importantes e até mesmo os aspectos mundanos da vida diária de uma pessoa. Esta informação está disponível como material para refletir sobre a vida de uma pessoa depois de falecido (GULOTTA et al., 2016 apud GETTY et al., 2011). Quando verificado que a pessoa faleceu, e tornando assim a conta um memorial digital, essas informações continuam disponíveis para serem lembradas. Estas induzem novas questões sobre a propriedade da identidade e a capacidade tecnológica para misturar diferentes identidades do falecido em um espaço compartilhado (BRUBAKER; HAYES; DOURISH, 2013).

O modo como a nossa identidade digital é construída depende inteiramente da rede de relação em que os indivíduos se inserem, mas, o modo como esta identidade digital está sempre ativa e disponível para todos, mesmo depois do indivíduo ter desligado o computador, depende inteiramente da tecnologia (UNRUH, 1983). Relacionando essa citação com uma identidade de um Memorial digital no Facebook, percebe-se outro aspecto que é a co-construção da identidade. A co-construção se dá por meio por meio da interação entre usuários com uma identidade digital. Esta identidade pode ser verídica ou idealizada. Nesta pesquisa, foi levado em consideração que as informações postadas em perfis e memoriais eram verídicas, para facilitar a análise proposta e trabalhar em cima da identidade que o usuário deseja passar para os seus contatos dentro da rede social.

A discussão central é a identidade do usuário falecido, pois a mesma pode ser mantida após a morte do usuário ou parcialmente alterada pelo herdeiro, permitindo assim que este, exercendo um papel de "administrador", altere a identidade do indivíduo. Como a forma utilizada no Facebook atualmente não deixa explícito quais alterações são feitas pelo Herdeiro, essas contribuições realizadas poderão ser vistas não como uma co-construção de identidade, mas sim como uma construção, visto que este tem poderes administrativos da conta. Outra questão abordada por Ramos (2015) traz uma analogia do Facebook com um livro autobiográfico que conta com a participação de todos os indivíduos na lista de amigos desta identidade digital (através de comentários e publicações). O "eu" biológico é o editor principal (contribuindo com "aquilo que eu digo sobre mim") e os indivíduos na lista de amigos são os co-editores (contribuindo com "aquilo que os outros dizem sobre mim"). Brubaker e Vertesi (2010) também apontaram que, após a morte do usuário, sua identidade digital continua sendo construída pelas interações dos seus amigos e parentes, por meio de curtidas, comentários e compartilhamentos, que perpetuam a memória do falecido. Os autores chamam esse fenômeno de "persistência de dados", processo em que a interação social digital expressa o sentimento de que o falecido, por meio do memorial digital do Facebook, ainda está "persistente e ativo".

Por outro lado, segundo Samson, Schäfer et al. (2016), na atualidade, temos o fenômeno *Static Glow*, que se refere à persistência dos dados em uma rede muito tempo depois que a pessoa está morta, mas sem que sua conta receba configurações diferentes da de um usuário vivo.

As questões volitivas também são necessárias quando se fala de identidade dentro do memorial digital. A palavra volição foi definida pelo (MCLNTOSH, C. 2008) como o poder de fazer suas próprias decisões. No ambiente de estudo, Maciel (2011) introduziu este termo como as vontades dos usuários embutidas nas configurações dos próprios softwares sociais, como, por exemplo, quanto ao legado de sua informação. Trata-se de configurações que irão conservar os desejos do usuário, permitindo assim uma estrutura que seja base para a permanência da identidade do usuário mesmo após sua conta se tornar um memorial digital.

Em suma, percebe-se que a identidade em um memorial digital é um quesito com que se deve ter cuidado, pois é necessário a existência de dois tipos de identidades dentro do memorial, uma que caracterize um memorial e a outra que seja a identidade do falecido, esta que ainda continua sendo construída por meio dos que interagem com a conta, deve ser respeitada e mantida a partir dos desejos volitivos escolhidos pelo dono da conta em vida.

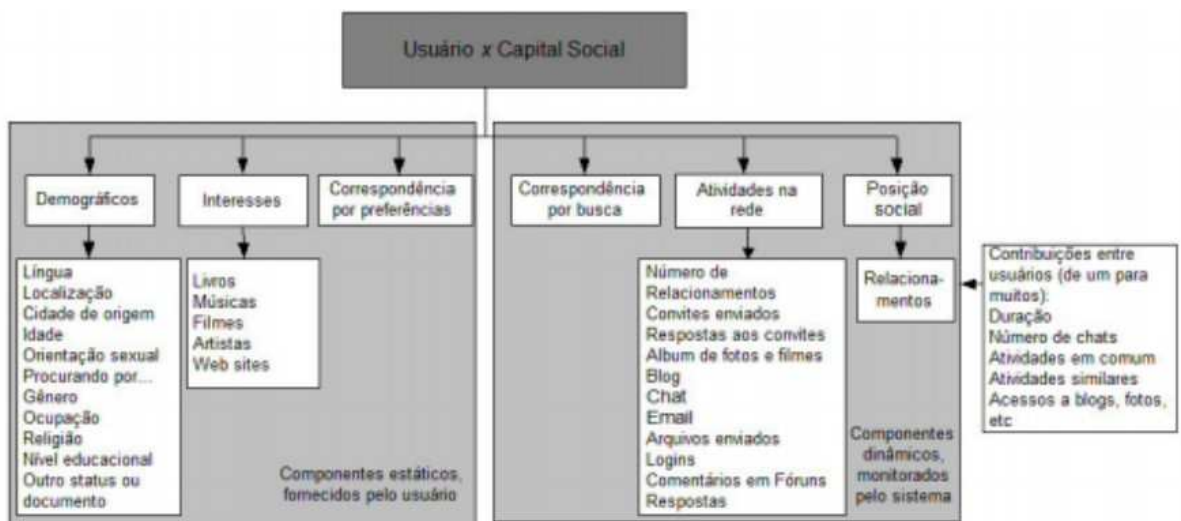


Figura 1 – Componentes do usuário vs capital social

2.3.2 Capital social

Olhando para a rede social também de forma econômica, temos a definição de capital social, referente à acumulação de recursos com base em redes e relacionamentos (ELLISON et al., 2007). Unindo a identidade do indivíduo e o seu capital social, que é a movimentação de toda a conta, constrói-se a base para as comunidades digitais (ELLISON et al., 2007). O capital social também pode ser definido pela soma dos recursos, reais ou virtuais, que se acumulam por um indivíduo ou grupo em virtude de possuir uma rede durável de mais ou menos relações institucionalizadas de conhecimento mútuo e reconhecimento (ELLISON et al., 2007). Já na visão de Kazienko e Musiał (2006), ele trás divisões para análise do capital social. Kazienko e Musiał (2006) diz em que o capital social consiste em duas partes principais: estática e dinâmica, conforme a Figura 1. O capital social estático provê informações sobre as características demográficas e interesses dos usuários. Como características dinâmicas consideram-se as atividades e relacionamentos na rede por meio de e-mail, salas de bate-papo, fóruns, blogs, recados, depoimentos, álbum de fotos, entre outros (MACIEL, 2008 apud KAZIENKO; MUSIAŁ, 2006).

Putnam (2001) distingue o capital social entre: “ponte” (bridges), que são laços superficiais, que podem contribuir na formação do outro, porém não tem peso na vida ou nas decisões do indivíduo; e o capital social “vínculo” (bonds), que são os amigos próximos e família. A rede social que será estudada, o Facebook, trabalha mais na criação e fortificação dos laços chamados "bridges"(que são laços soltos, que não se estreitam na relação de intimidade na comunicação, porém não necessariamente tem um suporte emocional). Estes laços permitem uma troca de informação de forma mais ágil (PORTO; SANTOS, 2014 apud PUTNAM, 2001)

2.4 Facebook

A escolha desta rede social deu-se pela facilidade de demonstrar os memoriais digitais, os quais são o foco do trabalho. Suas características de compartilhamento de informação e anúncios, integração de pessoas e marketing digital têm trazido milhares de pessoas diariamente para a rede, aumentando assim o número de pessoas conectadas entre si.

Como uma das maiores redes sociais existentes, o Facebook tem-se preocupado com os princípios de vontade do usuário e tem trazido diversas soluções interessantes para o meio social, das quais destacamos os memoriais digitais. Os memoriais digitais do Facebook são oriundos da transformação dos perfis dos usuários após a morte deles. Estes memoriais viram uma página, com o objetivo de prestação de homenagens e consulta de memórias, de maneira a possibilitar a um usuário poder lembrar e prestar homenagens a outro já falecido.

A Central de Ajuda do Facebook traz as características do memorial digital:

1. A expressão "Em memória de" será exibida ao lado do nome da pessoa em seu perfil.
2. Dependendo das configurações de privacidade da conta, os amigos poderão compartilhar memórias na Linha do Tempo do memorial.
3. O conteúdo que a pessoa compartilhou (por exemplo, fotos e publicações) permanecerá no Facebook e ficará visível para o público com o qual foi compartilhado.
4. Os perfis transformados em memorial não são exibidos em espaços públicos, como nas sugestões do recurso Pessoas que você talvez conheça, em lembretes de aniversário ou anúncios.
5. Ninguém poderá entrar em uma conta transformada em memorial.
6. As contas transformadas em memorial que não tiverem um contato herdeiro não poderão ser alteradas.
7. As Páginas com um único administrador cuja conta for transformada em memorial serão removidas do Facebook, se recebermos uma solicitação válida.

Em suas configurações, há também a possibilidade de o usuário poder informar se deseja manter a conta como um memorial ou se deseja excluí-la do Facebook de forma permanente. Esta é uma característica volitiva que se encaixa em um dos focos da pesquisa.

Um grande problema que se encontra hoje dentro de um memorial digital é que este herda as características de privacidade do perfil em vida. Desta forma, se o usuário restringiu que as postagens sejam exibidas em sua página somente quando o mesmo autorizar, o memorial acaba não tendo a intenção que o Facebook designa ao memorial, "um local onde amigos e familiares podem se reunir para compartilhar lembranças, após o falecimento de uma pessoa".

2.5 Memorial Digital

À medida que as pessoas envelhecem, muitas já tomam decisões e pensam a respeito do seu legado. Um exemplo é quando as pessoas moldam um legado para que sejam lembradas conforme seu desejo, após falecerem (GULOTTA et al., 2016 apud UNRUH, 1983). Este processo de legado está profundamente relacionado com a compreensão de uma pessoa sobre a sua vida e, para algumas pessoas, também pode refletir o desejo de transmitir lições e informações às gerações futuras (GULOTTA et al., 2016 apud MCADAMS; AUBIN, 1992). Depois do falecimento de um indivíduo, as pessoas que faziam parte do seu ciclo social são impactadas de formas diferentes, dependendo da sua proximidade e da forma que lida com o luto. Trazendo assim, as memórias. Estas são momentos e situações relembrados do passado (MCINTOSH, 2008). Por conta da cultura e como se lida com a morte na região brasileira urbana, os enlutados demonstram a falta dos seus entes queridos visitando lápides, deixando flores, escrevendo cartas. Em suma, buscando formas de reviver as memórias e sentir estes um pouco mais presentes, mesmo que fisicamente não seja mais possível.

She (2018) traz a visão de que ter tempo para revisitar e processar o sofrimento é uma forma de encontrar a esperança para sustentar o amor. O processo de capacitação ou de ganhar poder, referente ao luto, deve ser um processo de autoaceitação, reaprender o significado e ganhar esperança, coragem ou resiliência para enfrentar a vida sem um ente querido. Atualmente, com a era digital, torna-se mais fácil propor soluções que possam vir a auxiliar o conforto dos enlutados. Um memorial digital é uma forma atual que propõe um espaço para os que lidam com o luto. Na Figura 2 pode ser visualizada uma breve descrição do que um memorial digital significa e as possibilidades de configuração que os envolvem. Constituem em um espaço único, que tenham a identidade do falecido bem definida, as memórias deixadas para lembrança e também a possibilidade de pessoas do seu ciclo social utilizarem o ambiente para homenagearem ao falecido.

Solicitação de memorial

Quando uma pessoa falecer, transformaremos a conta dela em memorial se um familiar ou amigo nos enviar uma solicitação. Lembre-se de que a transformação em memorial é uma decisão importante. Se você não é um parente ou amigo próximo da pessoa que faleceu, recomendamos entrar em contato com a família da pessoa antes de solicitar a transformação em memorial.

A transformação de uma conta em memorial também ajuda a protegê-la, impedindo que as pessoas façam login nela. A única pessoa que poderá gerenciar uma conta transformada em memorial é o contato herdeiro, que deve ser selecionado pelo proprietário da conta. O contato herdeiro pode realizar várias ações, como:

- Fixar uma publicação no perfil da pessoa.
- Responder às novas solicitações de amizade.
- Alterar a imagem de perfil e a foto da capa.

Se o proprietário da conta não tiver selecionado um contato herdeiro, a conta não será administrada por ninguém após a solicitação de transformação em memorial.

Se você deseja que uma conta seja transformada em memorial, informe-nos por meio deste formulário.

Qual é o nome do falecido?

Se não conseguir encontrar quem está procurando, tente usar nosso formulário especial de solicitação.

Quando a pessoa faleceu?

Se não souber a data exata, forneça a data mais aproximada possível.

Opcional: atestado de óbito

Se possível, forneça um link para um obituário ou outra documentação atestando o óbito. Isso é muito útil para a equipe responsável por analisar solicitações de memorial.

Figura 2 – Página de configuração para o memorial digital

Sendo uma nova forma para lidar com as memórias, é preciso cautela. Lopes, Maciel e Pereira (2014a) discutem recomendações para projetar programas de software para memoriais digitais. As recomendações são divididas em:

1. Modelar os elementos da rede social;
2. Permitir homenagem ao falecido;
3. Garantir a diversidade cultural;

Estes são direcionamentos para concepção de um memorial digital, vista a necessidade de o memorial ser um espaço de homenagens e a rede social analisada ser composta de usuários com diversas culturas. O primeiro critério tem suas métricas já conhecidas como os elementos da web social, as quais foram abordadas e explicadas na sessão 2.2.1. Foi sugerido que os memoriais digitais contemplassem estes diversos elementos da web social, em especial identidade e volição, adicionando elementos dentro da interface do memorial digital.

No Facebook, atualmente um memorial digital acaba herdando algumas configurações do perfil do usuário enquanto vivo, como as configurações de privacidade, fotos e conteúdo. Porém, algumas destas ainda não satisfazem todas as questões que envolvem ser um memorial digital. Um problema encontrado na forma de gerenciamento é que se o usuário tiver optado por configurações de privacidade muito restritas, com bloqueios em relação à publicações e visualizações do seu perfil, a página continuará assim depois que for transformada em um memorial digital. Assim, este artefato não poderá ser usado como

um espaço para homenagens que os usuários possam se expressar, utilizando a plataforma como auxílio no luto, o que impossibilita o memorial digital de cumprir com o papel designado.

A maior parte do leiaute e botões também permanecerão os mesmos (botões de curtir, comentar, compartilhar, mensagem), mas os memoriais não aparecem em sugestões ou notificações de aniversário. Em torno dos Memoriais digitais do Facebook, podem-se discutir diversos pontos, entre os quais a possibilidade de designação de um herdeiro.

O “Contato Herdeiro” é uma funcionalidade, dentro do perfil do usuário, em que o mesmo informa quem da sua lista de amigos poderá herdar o seu perfil, ou seja, quem terá o direito de gerenciar o perfil após a morte do usuário, mas sem alterar seus dados. O herdeiro pode cuidar do perfil, trocar as fotos de perfil e de capa, fixar uma publicação e responder solicitações de amizade, por exemplo. O herdeiro, que terá recebido por e-mail a designação desse papel, tem ainda o poder de informar o falecimento da pessoa cujo perfil ele herdará, ou solicitar que a conta memorial seja deletada. Familiares também podem fazê-lo, mediante comprovação documental do óbito. LEMOS et al..

Com base nas discussões sobre os elementos da Web Social, Lemos (2017) elenca algumas soluções, de forma a permitir que valores humanos e funcionalidades técnicas possam estar mais bem alinhadas em um memorial no Facebook. As soluções são descritas por elemento da Web Social, sendo apenas sugestões ao design de memoriais. Estas soluções foram definidas a partir de um grupo focal, porém, muito sucintas nos tópicos que são aprofundados no presente trabalho, Identidade e Volição.

Para o elemento Identidade:

- O sistema ou o herdeiro deve ter a possibilidade de adicionar a data da morte no memorial.
- Caso não haja herdeiro, deve-se abrir a possibilidade de os membros da rede do falecido adicionarem esta data ou o próprio Facebook quando detectar a morte da pessoa.
- O herdeiro deve ter a permissão de informar a causa mortis no memorial digital.

Para o elemento Relacionamento:

- O sistema deve indicar no memorial quem é o herdeiro da conta, ou se não há herdeiro.
- O herdeiro deve ter o poder de adicionar filiação aos membros. Já os membros devem ter a possibilidade de deixar a filiação visível no memorial.

Para o elemento Grupos:

- O sistema deve permitir a criação de uma árvore genealógica dentro do memorial e, caso seja necessário para algumas postagens, o membro dessa árvore poderá selecionar privacidade restrita à árvore.

Para o elemento Conversação:

- O sistema deve apresentar uma nota explicativa no memorial, com a informação de que, embora o envio de mensagens esteja ativo, as mensagens serão privadas e ninguém terá acesso a elas.
- Na janela de mensagens, deve aparecer uma nota reforçando que as mensagens serão privadas.

Para o elemento Reputação:

- O sistema deve permitir que o herdeiro gerencie as postagens que foram feitas após a transformação em memorial.
- Somente os membros devem poder visualizar e interagir como memorial.

Para o elemento Compartilhamento:

- O sistema deve enviar notificações das postagens e atividades feitas no memorial para os membros, caso estes tenham configurado que querem recebê-las.

Para o elemento Recomendação:

- O sistema não deve permitir que o memorial seja recomendado para terceiros.
- O membro do memorial deve poder configurar em seu perfil o nível de interação que quer ter com esse memorial.
- O sistema deve deixar que os membros da rede ativem e desativem notificações acerca de memoriais existentes em sua rede. Caso seja escolhida a ativação, o sistema poderia enviar notificações sobre novas publicações ou datas importantes do memorial.

Para o elemento Volição:

- O sistema deve permitir que o proprietário possa configurar em vida o seu próprio memorial.
- O sistema deve permitir que o proprietário da conta possa configurar a sua privacidade no memorial, escolhendo se as pessoas vão poder interagir com o mesmo, ou apenas acessá-lo.
- Caso o proprietário não faça a configuração do memorial, a página deve herdar as configurações do perfil do proprietário em vida.

2.6 Interação Humano-Computador

A área de Interação Humano-Computador (IHC) está interessada na qualidade de uso desses sistemas e no seu impacto na vida de seus usuários (BARBOSA; SILVA, 2010). Segundo a Hewett et al. (1992) a explicação de IHC é fornecer aos pesquisadores e desenvolvedores de sistemas explicações e previsões para fenômenos de interação usuário-sistema e resultados práticos para o design da interface de usuário [ACM SIGCHI, 1992]. Esta segunda mostra uma forma mais técnica da área de IHC.

O diferencial entre outras áreas da computação e o IHC é que esta é uma área multidisciplinar. Para isso, utiliza diversas outras áreas; tanto nas presentes dentro do âmbito da computação, como Inteligência Artificial, Engenharia de Software e Design, quanto em outras, que a princípio, não parecem ter tanta influência computacional, como Psicologia Cognitiva; Psicologia Social e Organizacional; Linguística; Filosofia, Sociologia e Antropologia (FERREIRA et al., 2008).

Um ambiente heterogêneo de profissionais com diferentes formações que é permitido dentro de eventos de IHC, facilita o surgimento de ideias, a criatividade e a inovação, bem como auxilia a análise do problema e de alternativas de soluções sob pontos de vista bem variados, enriquecendo, assim, o resultado do trabalho (BARBOSA; SILVA, 2010).

Porém, torna as atividades ainda mais desafiantes quando o quesito da multidisciplinaridade é atendido, pois todo conteúdo apresentado e dinâmicas que serão realizadas devem poder ser entendidas por todos os integrantes. Deve levar em conta também as dificuldades de trabalho em grupo de profissionais tão diferentes, visto que cada um tem sua visão de mundo, conhecimentos prévios e habilidades.

Dentro do IHC, podemos trabalhar diversas técnicas para a realização de atividades de projeto de sistemas. Foi escolhido o design participativo como atividade principal entre as outras técnicas abordadas. O capítulo a seguir irá explicar a respeito destas técnicas e como elas foram abordadas dentro da pesquisa.

2.6.1 Design Participativo

Os métodos atuais de design de sistemas na área de IHC têm considerado o usuário como elemento central no processo de criação de sistemas computacionais. Para este caso, há o Design Centrado no Usuário (do inglês User-Centered Design - UCD). O UCD é o processo em que as necessidades, desejos e limitações dos usuários finais de um produto, serviço ou processo são considerados em cada estágio do processo de design (AMANCIO; SARTORI; GASPARINI,).

Assim, este método de trabalho é associado à pesquisa com o Design Participativo (DP), já que o objetivo principal da plataforma estudada é voltada para os usuários. Segundo Muller, Haslwanter e Dayton (1997), o design participativo envolve um conjunto de teorias, práticas e estudos relacionados com usuários (profissionais e trabalhadores) no desenvolvimento de software, hardware ou qualquer atividade relacionada ao computador. Existem vários princípios comuns presentes no UCD e DP, como tratamento da questão democrática, participação dos usuários e dos stakeholders no desenvolvimento do sistema, práticas tais como prototipação, e alcance de maior aceitação, maior usabilidade e acessibilidade do sistema (CAMARGO; FAZANI, 2014).

Tratando de usuários totalmente diferentes, Muller, Haslwanter e Dayton (1997) trazem uma analogia entre a mulher em um ambiente masculino e usuários e seus desenvolvedores em uma reunião de projeto. Muller, Haslwanter e Dayton (1997) argumentam que não se pode simplesmente adicionar uma mulher a um ambiente masculino e esperar que ela consiga se expressar e ser entendida sem uma adaptação ao ambiente. Da mesma forma, não há como simplesmente adicionar usuários para uma reunião de projeto de software sem que sejam feitas adaptações na comunicação entre esses usuários e os desenvolvedores. A partir desta referência, foi essencial que antes das atividades, houvesse uma sessão para contextualizar todos os integrantes da pesquisa a respeito da temática e seus problemas.

Bonacin (2004) traz como pontos essenciais dentro do design participativo:

1. Acesso à informação relevante;
2. Possibilidade de tomar uma posição independente frente aos problemas;
3. Participação na tomada de decisões;
4. Métodos de Design Participativo apropriados;
5. Espaço para técnicas alternativas e/ou trocas (rearranjos) organizacionais.

Bonacin (2004), assim como Muller, Haslwanter e Dayton (1997) enfatizam a necessidade da informação aos participantes, o primeiro autor definiu mais alguns

pontos para a realização do design participativo. Estruturar um ambiente que permita os participantes a se posicionarem e tomarem as decisões é defendido por Muller, Haslwanter e Dayton (1997). No DP há a possibilidade de desenvolver atividades sem temor de um julgamento social aos participantes, quando em suas é focado nestes dois itens. Também, dentro do DP, é estritamente necessário que possa haver rearranjos visualizando sempre haver mais discussões para atingir objetivos pertinentes a dinâmica.

2.6.2 Brainstorming

O Brainstorming surgiu da necessidade de haver pensamentos criativos e soluções inovadoras. Conhecido também como chuva de ideias, foi introduzido por Alex Faickney Osborn em 1957. É um método para estimular a geração de ideias em um curto espaço de tempo. É um processo criativo conduzido por um moderador, responsável por estimular a criatividade sem deixar que o grupo perca o foco (MURIANA, 2017).

Pape e Bølle (1984) sugeriram o brainstorming como um método de resolução de problemas em grupo. Para os autores, a técnica aumenta consideravelmente a qualidade e a quantidade de ideias produzidas pelos envolvidos em reuniões, por esta permitir a liberdade dos membros dos efeitos inibidores da autocrítica. Para que os resultados sejam atingidos, Pape e Bølle (1984) elencaram características principais que devem existir dentro do brainwriting:

- 1.Quanto mais ideias, melhor.
- 2.Evitar a crítica.
- 3.Combinar e melhorar ideias.

A técnica traz o conceito de que é possível, sim, encontrar uma qualidade dentro de um grande volume de soluções, e adiciona que os integrantes devem estar abertos para todas as novas opiniões e gerar, assim, uma melhor versão deste conjunto de ideias. Para criação desse grande volume, torna-se imprescindível o segundo item elencado por Pape e Bølle (1984) - Evitar a crítica - , que estimula todos os integrantes a participarem expondo suas opiniões, por meio da condição de que nenhum julgamento seja feito sobre as ideias apresentadas.

2.6.3 Braindraw

O braindraw é um tipo de dinâmica de prototipação participativa. Trata-se de um brainstorming gráfico (MULLER; HASLWANTER; DAYTON, 1997), trabalhando em rodízio, no qual cada participante inicia, em uma folha de papel, um esboço da ideia

que pensou a respeito da problemática, cronometrando um tempo para o término de cada rodada; após transcorrido esse período, passa o esboço para o colega a sua esquerda.

Desta forma, consegue-se atingir os itens imprescindíveis citados por Pape e Bølle (1984), pois nas etapas já começa a combinação das ideias e, como a folha passa para todos os integrantes, qualquer um pode desenhar o que quiser, evitando-se críticas entre os participantes.

2.6.4 Brainwriting

O brainwriting é uma alternativa ao brainstorming. Segundo VanGundy (1984) O brainwriting utiliza a geração de ideias em um processo de escrita, em contraste com o brainstorming, que é por meio da geração oral. Uma das técnicas dentro do brainwriting é a Pin Cards (VANGUNDY, 1984), que consiste nos seguintes passos:

1. Separar em grupos de pessoas, com no máximo 7 integrantes.
2. Cada pessoa do grupo é instruída a escrever sua ideia de cenário, cada um escrevendo em uma folha. Após isso, esta folha é passada para a pessoa que está a sua direita.
3. Com os membros utilizam as ideias dos outros, o processo da escrita de ideias vai se repetindo durante 20 ou 30 minutos.
4. As folhas são coletadas e organizadas. Após isso, são discutidas e escritas novas histórias.

2.6.5 Antecipação da Interação

Diante das incontáveis possibilidades existentes que a internet, as novas tecnologias e as interações virtuais trouxeram para a nova realidade, também veio a necessidade de olhar à frente e analisar como aproveitar essas possibilidades e utiliza-las a favor dos usuários. As antecipações já estão presentes há algum tempo neste ambiente, porém um novo conceito é a questão da antecipação das configurações. O conceito de antecipação da interação envolve tentar prever e entender as consequências futuras de ações tomadas em um sistema. Em outras palavras, em um sistema onde existe antecipação, o usuário tem meios de saber que estado(s) futuro(s) pode(m) advir de uma determinada configuração. A complexidade do conceito se amplia quando as configurações dos usuários afetam outros usuários (PEREIRA et al., 2017).

Prates, Rosson e Souza (2015) visualizaram que esse problema de antecipação se tornou mais relevante à medida que os sistemas da Web 2.0 apresentaram usuários

com conjuntos de parâmetros de configuração que afetam não apenas o status do sistema, mas também as ações que podem ser tomadas ou esperadas de outros usuários. Um exemplo desta questão é o objeto de análise da pesquisa, os Memoriais Digitais, em que as configurações já pré-estabelecidas pelo dono da conta irão possibilitar ou restringir as ações do herdeiro e dos enlutados no espaço.

Para esta antecipação da Interação, Prates, Rosson e Souza (2015) criaram uma lista de desafios acerca da antecipação da interação, que tem como objetivo dar suporte aos usuários para que estes entendam os impactos das suas escolhas a respeito de suas configurações. Os desafios consistem em:

1. **Suporte à antecipação:** Usuários conseguem antecipar e entender os possíveis impactos das decisões tomadas e os cenários advindos dessas decisões?
2. **Representação:** É possível representar os futuros cenários? A linguagem de interface é usada de que maneira?
3. **Custos X Benefícios:** Quais os custos e benefícios de representar (ou não) futuros cenários de interação? Por exemplo, o sistema irá possibilitar meios para diminuir conflitos entre os usuários envolvidos ou deixará essa função a cargo dos próprios usuários?
4. **Negociação e mitigação de conflitos:** Se as decisões do usuário abrangem outros usuários, que conflitos são gerados e como mitigá-los?
5. **Definição de valores padrão:** São sugeridos valores padrão referentes às configurações para ajudar os usuários?

Com estes desafios, é possível propor soluções em que as configurações e visões tenham esse cuidado, de serem soluções cujo os usuários possam entender os seus impactos ao configurá-las, visualizando estes desafios e assim dando maior importância na hora de realizar estas configurações.

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA

Este trabalho constitui-se em uma pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa, e recorreu a revisões bibliográficas, netnografia, design participativo e prototipação para chegar ao resultado esperado.

No ponto de vista técnico, deve-se gerar análises e discussões a partir do evento realizado utilizando a base teórica para definir os pontos necessários para a rede ser um memorial.

Para este objetivo, foi utilizado o design participativo com a intenção de desenvolver novas configurações e interfaces para o facebook. Foi escolhida por ser uma forma que possibilita a interação entre os participantes e discussão de decisões, gerando na maioria dos casos resultados mais criativos e significativos. Dentro da atividade do design participativo teve uma sessão em que houve a prototipação das interfaces.

Escolhendo trabalhar com redes sociais, mais precisamente o Facebook, traz também a necessidade de analisar as opiniões de usuários distintos desta plataforma, já que esta é projetada para o uso de indivíduos da sociedade. Assim, questões referentes à área de IHC são exploradas na pesquisa, trazendo também o desafio de pensar em como seria a melhor maneira de realizar as atividades dentro do Design Participativo. Como já apresentado em outros trabalhos dentro da área de IHC, é enriquecedor para a pesquisa que existam usuários de áreas diversas, mas com isso é necessária uma contextualização

do tema para a realização das atividades. Diante de uma realidade em que os usuários não são todos da área da Computação, opta-se por não aprofundar tanto na questão técnica para haver um aproveitamento maior da opinião de todos os participantes do evento. Por fim, deve-se também tomar cautela quanto ao tema da pesquisa, a morte, que, dentro da cultura brasileira urbana, muitas vezes é visualizada como um tabu.

No que se refere ao referencial teórico, conforme consta no capítulo dois, foram estudados temas alinhados à pesquisa para sustentar a pesquisa e a atividade proposta, a saber: Luto; Memorial digital; Facebook; Elementos da web social; Design Participativo; Antecipação da Interação; IHC; brainstorming; brainwriting; braindraw.

3.1 Desenvolvimento da Pesquisa

Para a realização desta pesquisa houve uma estrutura de passos para chegar no objetivo, os quais serão descritos nesta seção.

3.1.1 Revisão Bibliográfica

As revisões bibliográficas foram realizadas somente pelo grupo de pesquisa do presente trabalho. Sua apresentação foi apresentada no capítulo 2.

Esta etapa foi importante por permitir um aprofundamento na questão abordada no trabalho e apoiou o planejamento das atividades do design participativo, clareando as teorias que poderiam ser utilizadas.

3.1.2 Netnografia

A netnografia consiste em uma “pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo online” (KOZINETS, 2014).

No presente trabalho, o campo consistiu em uma exploração inicial dos perfis de usuários no Facebook, sendo analisado os aspectos gerais do memorial e os elementos da web social, de acordo com a literatura da área Lopes, Maciel e Pereira (2014b). Ainda foi analisado se o memorial digital atual cumpre o seu papel, numa visão social.

Com a junção desta seção com a anterior, foi possível verificar a falta de alguns elementos da web social. Percebendo esta lacuna diante das questões dos elementos na web social foi definido o objetivo do estudo, encontrar novas maneiras para exibir o Facebook em que os elementos identidade e volição estejam mais presentes nas soluções propostas.

3.1.3 Evento

O evento foi desenvolvido em 6 etapas. A primeira foi a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (apêndice 1), por questões de resguardo legal e para os participantes permitirem a utilização dos dados apresentados durante a pesquisa. Após essa etapa, passou para o preenchimento do questionário para análise do perfil e a apresentação dos integrantes. Para uma maior aproximação dos participantes do grupo, foi realizada uma atividade "quebra gelo", a qual trazia uma problemática a ser discutida, permitindo assim a interação entre os mesmos. Já com os grupos formados, a terceira etapa foi a de contextualização, alinhando os conhecimentos a respeito de legado digital e o que seria abordado nas atividades.

3.1.3.1 Planejamento

No planejamento das atividades foi discutida a necessidade de haver pessoas de áreas não somente da Computação, pois o objeto de estudo pode ser utilizado por qualquer pessoa que venha a falecer e tenha conta no Facebook. Para o alcance dessas pessoas diversas, foram encaminhados emails, mensagens de texto, convidando para participarem do grupo.

Assim, a atividade teve como intenção gerar um grupo de discussões para analisar como estão atualmente os memoriais digitais do Facebook e, em cima do referencial teórico apresentado, os integrantes discutir e desenvolver como seria a melhor forma de exibir o memorial, dando foco na identidade e volição dos elementos da web social. Em relação a quantidade de horas do evento, foi direcionado para que fosse completado durante um turno do dia, escolhendo o turno matutino de um sábado. A quantidade de colaboradores era de no máximo 20 membros diante do tempo relativamente pequeno que teriam para as atividades, tornando viável até no máximo quatro grupos de discussões para não estender muito o tempo previsto.

3.1.3.2 Preocupações Éticas

Este grupo de design participativo foi gravado para utilização da sua transcrição após seu término, para isto ser solicitado a todos os integrantes preencheram o termo de consentimento livre e esclarecido (apêndice 1), o qual declara que o pesquisador pode utilizar os dados e discussões resultantes das atividades do evento. Quanto às questões éticas, cabe ainda citar que o projeto tem autorização do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP-Humanidades) da UFMT.

3.1.3.3 Questionário

O preenchimento do questionário é necessário para análise do perfil dos participantes. Para a realização desta etapa além das perguntas comuns de análise de perfil, também foi necessário saber a área que estão introduzidos e a respeito do contato com o tema que será abordado na pesquisa. Saber da área dos usuários é importante para as análises posteriores, principalmente para verificar se a intenção de ter um público de várias áreas foi atingido. Durante esta etapa os participantes se apresentaram, já que vários não se conheciam previamente. Após este primeiro contato, os participantes foram divididos em 3 grupos, para realizar as 5 seguintes etapas.

3.1.3.4 Dinâmica

Após a apresentação dos membros que farão parte das atividades, viu-se necessário que houvesse uma atividade em que os membros pudessem interagir ainda mais, você agora defendendo suas opiniões em cima de uma dinâmica intitulada de quebra gelo. Esta é importante para que a timidez dos participantes seja inibida, permitindo que na próxima interação que irá trabalhar o tema tenha total aproveitamento dos membros.

3.1.3.5 Atividade de Contextualização

Diante do tema da pesquisa ser novo e nem todos os usuários terem contato com a área computacional, foi necessária uma introdução ao tema para que todos possam opinar igualmente nas dinâmicas. Também, com esta contextualização, permit que os membros das dinâmicas sintam-se mais confortáveis e por dentro do assunto.

3.1.3.6 Aplicação do Design Participativo

Em cima da necessidade de ter uma opinião de usuários ativos dentro da rede social, foi realizado um evento de design participativo (MULLER; HASLWANTER; DAYTON, 1997). A escolha do método foi feita pelo fato de esta poder ser trabalhada em grupo, uma atividade colaborativa em que todos os integrantes podem opinar e adicionar características aos resultados.

Depois da contextualização, começaram as atividades que trouxeram discussões a respeito do tema de memorial digital. A primeira foi a etapa 4, na qual foi utilizada a técnica brainwriting (PAPE; BÖLLE, 1984), aplicada em duas rodadas para que os integrantes pensassem em cenários para a utilização dos memoriais. A etapa posterior foi a de prototipação, realizada com a técnica de braindraw (MULLER; HASLWANTER; DAYTON, 1997). Nesta, o foco foi voltado para o elemento identidade, mostrando aos participantes a necessidade de dentro do memorial digital haver a clareza da identidade de

memorial e da identidade pessoal do falecido. Nesta atividade pode-se chegar a um design diferente do apresentado atualmente no Facebook. Por fim, para tratar o outro foco que é a volição, foi realizado uma avaliação das privacidades que podem ser editadas pelos usuários das contas, sugerindo como atividade um pensamento sobre quais configurações de privacidade e da linha do tempo seriam interessantes de realizar pelo dono da conta.

3.1.4 Análises

Após a realização da atividade, foram desenvolvidas as análises a partir do que foi realizado no grupo de design participativo. Para realizar a avaliação dos leiautes projetados no *braindraw*, foram utilizados como categoria de análise os desafios de configuração de Antecipação da Interação (PRATES; ROSSON; SOUZA, 2015). Esses desafios se preocupam tanto com o próximo estado (ou seja, o impacto imediato de suas decisões), como também com os novos caminhos interativos que estarão disponíveis como consequência de suas escolhas. Esta técnica foi desenvolvida e utilizada para avaliar sistemas, neste estudo, foi um grande desafio utiliza-la, pois, foi utilizado para analisar a etapa do *braindraw*, esta etapa foram desenvolvidos somente os protótipos, faltando assim as configurações para estes serem analisados de fato. Desta forma, os protótipos foram vistos como o resultado do trabalho, e, a partir deles, foi pensado na parte de configuração para chegar a este protótipo. Assim, durante a análise era como se cada protótipo desenvolvido pelos grupos virasse um novo sistema, tornado o protótipo uma visão do "futuro" memorial e a análise da Antecipação da Interação uma previsão do que precisaria ser pré-configurado para se chegar aquele resultado (protótipo).

Para a avaliação da Reengenharia das configurações volitivas foi utilizada uma análise quantitativa para conseguir expressar em números as opiniões da maioria dos participantes presentes na dinâmica. No capítulo 5 serão abordadas as falas dos participantes com a codificação P seguida de um número sequencial para demonstrar as opiniões que surgiram durante o Design participativo porém deixar oculto o nome do participante que opinou, conforme acordado durante o evento. Para complementar todas essas análises, também foram utilizados as gravações feitas durante o evento, podendo recapitular alguns apontamentos ditos pelos participantes.

CAPÍTULO 4

APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES

Nesta sessão serão apresentadas as atividades realizadas. Foi desenvolvido um Design Participativo com usuários a fim de coletar opiniões a respeito da interface dos memoriais digitais e as configurações que o baseiam. Para tal objetivo, a sequência de atividades realizadas foi a seguinte: pesquisa diagnóstica de perfil; socialização; contextualização; brainwriting; braindraw; reengenharia das configurações. As quatro primeiras etapas foram para ambientar os participantes no contexto da pesquisa e conhecer um pouco de cada participante. São importantes para trazer a imersão e permitir que exista dentro das atividades do grupo a individualidade de cada voluntário. As duas atividades finais, braindraw e a reengenharia das configurações, ficaram responsáveis por trabalharem os elementos da web social, em especial a identidade no braindraw e a volição na reengenharia das configurações.

4.1 Etapa 1: Pesquisa Diagnóstica de Perfil

Para a seleção dos participantes, foram pensadas nas áreas que poderiam ter mais interesse em saber a respeito e as que mais poderiam colaborar dentro das discussões. Foram encaminhados email para as pessoas que tinham o perfil para participar da oficina, incluindo integrantes do projeto DAVI, e questionando-os se estas tinham disponibi-

dade para participar no dia 25/11/2017, durante 4 horas. Neste dia, compareceram 14 participantes.

O primeiro momento da oficina começou com a apresentação dos integrantes, sendo solicitado para eles falarem o nome, a idade, o que trabalha/área que atua, e se já tinha conhecimento prévio de memoriais digitais ou legado digital. Durante esta apresentação, ficou claro que a oficina conseguiu atingir um público misto. Estavam presentes estudantes e profissionais nas áreas de Publicidade e Propaganda, Ciência da Computação, História, Psicologia e Design. Durante as discussões, pelos integrantes terem perfis distintos, gerou ainda mais discussões, permitindo os resultados serem mais elaborados tanto na questão das opiniões como usuários da rede, quanto nas questões técnicas e de design.

Após esta apresentação, foi entregue um questionário impresso o qual está como Apêndice 1. Desta pesquisa.

A intenção do questionário foi avaliar o perfil do público que estava presente, sendo mais detalhada a respeito de como estes utilizam suas redes sociais e a importância que esta exercem no cotidiano.

4.2 Etapa 2: Socialização

Como a maioria dos integrantes não se conheciam, foi planejada uma dinâmica que proporcionasse uma interação entre eles. Para isso se dividiram os grupos que continuariam as próximas dinâmicas, buscando formar estes grupos com integrantes de áreas de trabalho diferentes, para poder haver um complemento de ideias e mais discussões. A dinâmica executada foi a “perdidos na ilha”. Nesta dinâmica, foram entregues 4 papéis pequenos (post - it) para cada integrante do grupo. A história da dinâmica é que eles iriam para uma ilha e cada um deveria escolher 4 objetos portáteis essenciais para sobrevivência e permanência nesta ilha.

Foram estipulados 8 minutos para cada um pensar a respeito destes elementos e escrever no papel. Após esse período, o grupo teve 15 minutos para expor os elementos em que pensaram e suas justificativas, e em conjunto, decidirem quais seriam os 4 elementos que o grupo iria escolher.

4.3 Etapa 3: Contextualização

A Etapa 2 permitiu uma interação entre as pessoas, deixando assim um ambiente mais tranquilo e mais informal, permitindo após esta atividade situar as pessoas a respeito do conteúdo que seria abordado durante o design participativo.



Figura 3 – Elementos da Web Social

Conforme as referências estudadas, os quais estão no referencial teórico, foram criados slides resumindo o conteúdo estudado, de uma forma menos técnica para que todos os integrantes pudessem contribuir da mesma forma. Assim, a apresentação dos slides começou apresentando a respeito do que é legado digital, seguindo pra uma apresentação a respeito do que são os memoriais digitais e como eles estão sendo exibidos no Facebook. Além disso, foi explicado por que foi escolhido o Design Participativo como a técnica da oficina, este método que permite uma interação entre participantes de diversas áreas gerando resultados significativos.

Depois de entenderem a temática, foi oportuno explicar em cima de que elementos e métricas os memoriais deveriam ser avaliados. Assim, foram apresentados os elementos da web social. Mesmo o foco da oficina sendo identidade e volição, os outros também poderiam ser adicionados durante os processos do Design. Estes são elementos simples, entretanto, dentro de uma grande quantidade de informações, alguns poderiam se perder. Assim, foi formulado um resumo a respeito dos elementos e deixadas folhas nos grupos para consulta, caso necessário, conforme a Figura 3.

4.4 Etapa 4: BrainWriting

Os participantes, após entenderem a respeito dos conceitos que deveriam ser utilizados e sua problemática, foram direcionados para a primeira atividade dentro do contexto de memoriais digitais. Nesta proposta, eles deveriam construir, colaborativamente,

cenários para situações de uso de memoriais. A técnica escolhida foi a de Pin Cards (VANGUNDY, 1984). Para atingir o objetivo, foi necessário analisar a técnica e colocar de acordo com as necessidades e possibilidades do grupo foi essencial. Com a intenção de ser uma atividade para inserir os integrantes no problema, foram desenvolvidas 2 etapas desta atividade: dividiu-se os participantes em 3 grupos, sendo um com 4 integrantes e dois outros com 5 cada um. Foram entregues uma folha sulfite e uma caneta para cada integrante do grupo. Para começar a dinâmica, cada um teve de pensar em um começo de história a respeito dos conteúdos apresentados na Etapa 3 da oficina, a contextualização. Assim, quando passaram os 60 segundos definidos para cada pessoa escrever a sua história, foi direcionado aos participantes para passarem a folha para a pessoa da sua direita, como o passo 2 do Pin Cards sugere.

A escolha dos 60 segundos foi pela necessidade de adicionarem uma ideia rápida, e não imergirem muito em cada cenário, para não demorarem para pensar em algum acréscimo para o cenário posterior. Acabou estendendo um pouco na última rodada pois foi sugerido pelos participantes, sendo alterado para 90 segundos. Assim, cumpriu as sugestões segundo VanGundy (1984), durante um processo de 20 minutos. Finalizando as rodadas, era feito um brainstorming dentro do grupo com um tempo de 10 minutos. Para direcionar ainda mais esse brainstorming, foi sugerido que os grupos anotassem os pontos positivos e negativos vistos durante a atividade, tanto questões técnicas para a ferramenta como a respeito da atividade. Após esse período, era selecionado um integrante do grupo para falar a respeito do que foi discutido em seu grupo. Como resultados, foram elencados os pontos positivos e negativos, que serão exibidos na sessão 5.3 para a análise.

4.5 Etapa 5: BrainDraw e Prototipação

O Braindraw é uma técnica de ideação baseada em protótipo. Após a atividade de sensibilização realizada pelo brainwriting, veio o BrainDraw. O objetivo desta atividade era analisar a interface do Facebook e pensar na disposição de elementos que pudessem transformar o atual memorial do Facebook. Para a realização desta atividade, foi reproduzido em um telão o slide com o conteúdo da Figura 3, mostrando como está atualmente o Facebook. Na questão do conteúdo abordado na dinâmica foi direcionado que tivessem o foco a identidade, mas poderiam adicionar algum outro elemento que achassem essencial para a construção do cenário da história.

Na técnica do BrainDraw, permaneceram os três grupos e foi entregue uma folha de papel A4 para cada integrante do grupo. Estes atuaram como designers de interfaces dentro desta dinâmica. Foram instruídos para que desenhassem como achavam que deveria ficar o memorial digital. A forma de organização da dinâmica era realizada da mesma forma do brainwriting, com o mesmo tempo de execução. Tinham 1 minuto

para desenhar e, ao tocar o alarme, passavam a sua folha para o colega da sua esquerda, terminando a dinâmica quando a folha inicial de cada integrante desse a volta e voltasse para o seu primeiro designer.

Após essa rodada, foi entregue um papel A3 com um mockup da interface atual do Facebook. Também havia a possibilidade de utilizarem o verso da página, para os grupos que desejassem criar um novo modelo e não utilizarem o Mockup. Foi dado um tempo de 15 minutos para discutirem e criarem em conjunto uma solução para cada grupo e apresentarem para todos. As análises desta etapa foram feitas com base nos protótipos e nos áudios gerados pela apresentação destes aos demais grupos.

4.6 Etapa 6: Reengenharia das configurações volitivas do Facebook


Configurações da Linha do Tempo e marcações			
Linha do tempo	Quem pode publicar na sua linha do tempo?	Amigos	Editar
	Quem pode ver o que outras pessoas publicam na sua Linha do Tempo?	Amigos	Editar
Marcações	Quem pode ver as publicações em que você foi marcada na sua linha do tempo?	Amigos	Editar
	Quando você for marcada em uma publicação, quem você deseja adicionar ao público da publicação se essa pessoa ainda não puder vê-la?	Amigos	Editar
	Quem vê as sugestões de marcações quando fotos parecidas com você são carregadas?	Amigos	Editar
Analisar	Analisar publicações nas quais você foi marcada antes de elas aparecerem na sua linha do tempo?	Ativado	Editar
	Analisar o que outras pessoas podem ver na sua linha do tempo		Ver como
	Analisar marcações que as pessoas adicionam às suas publicações antes de as marcações aparecerem no Facebook?	Desativado	Editar
Configurações e ferramentas de privacidade			
Sua atividade	Quem pode ver suas publicações futuras?	Amigos	Editar
	Analisar todas as suas publicações e os itens em que você foi marcada		Usar o registro de atividades
	Limitar o público para as publicações que você compartilhou com Amigos de Amigos ou Público?		Limitar publicações anteriores
Como as pessoas te encontram e entram em contato com você	Quem pode lhe enviar solicitações de amizade?	Todos	Editar
	Quem pode ver sua lista de amigos?	Público	Editar
	Quem pode procurar por você usando o endereço de e-mail fornecido?	Todos	Editar
	Quem pode procurar por você usando o número de telefone fornecido?		Fechar
	Isso se aplica às pessoas que não podem ver seu número de telefone no seu perfil.		
			
Você deseja que mecanismos de busca fora do	Sim		Editar

Figura 4 – Lista das configurações

As redes sociais, ao surgirem, geraram um aumento na possibilidade de configurações do sistema, por terem várias funcionalidades e por serem espaços em que cada usuário deve sentir-se confortável e único diante de todas as outras contas. A identidade está muito ligada a como o usuário quer ser visto neste espaço virtual. Para que a identidade do indivíduo seja preservada e vista como ele deseja, é permitido configurar o Facebook adaptando a conta conforme sua necessidade; por exemplo, escolhendo quem pode publicar na linha do tempo, quem poderá ver sua lista de amigos e outras configurações, entre outras.

Com a morte de usuários dentro da rede social, começou a haver a necessidade de outras funcionalidades que não haviam sido projetadas na criação do Facebook. Assim, a rede social trouxe uma nova forma de apresentação dos usuários falecidos na rede, o memorial digital. Esta página tem como a intenção ser um espaço em que pessoas podem relembrar, prestar homenagens ao falecido.

As configurações que o usuário em vida escolhe sobre o que irá acontecer quando a conta virar um memorial digital, são os aspectos volitivos. São as possibilidades da decisão quanto ao destino do legado do usuário estar embutida nas configurações do software por ele manipulado (MACIEL, 2011). Este que irá ser responsável por preservar a vontade do usuário em relação as suas configurações, mesmo depois que um herdeiro assumo o papel de cuidar da conta do falecido. Para que a identidade do falecido e suas vontades perante a conta continuem sendo preservadas, é necessário um espaço que ele configure estas em vida.

A partir dos resultados do Braindraw, ficou claro que, mesmo com o design tão marcante do Facebook, a maioria dos grupos acredita que a funcionalidade de memorial digital deve sofrer um redesign na apresentação dos dados; as configurações devem acompanhar essas alterações, inclusive. Diante dessa necessidade, foi realizada uma atividade de reengenharia das configurações para analisa-lás diante do aspecto volitivo.

Como ainda não existe uma parte de configuração para o memorial, foi impressa uma folha para cada participante com as configurações que podem ser realizadas para a conta atual. As configurações apresentadas são: linha do tempo, marcações e as ferramentas de privacidade, como é visto na imagem 4. Essas configurações foram dispostas de um lado da folha e, com o outro lado em branco, os participantes poderiam adicionar como deveria ser feita em relação aos memoriais digitais. Para esta atividade, foi dado um tempo de dez minutos para eles analisarem as configurações atuais do perfil, e foi solicitado que estes sugerissem configurações volitivas para quando a conta se tornar um memorial. Os participantes foram instruídos que eram livres pra abordarem tanto questões como o que o dono da conta poderia liberar para o herdeiro realizar no memorial, como também possibilitar configurações em que o dono da conta decida o que acontecerá

sem que seja necessário o herdeiro. Todas as respostas e opiniões foram passadas para a tabela, que está representada na figura 17. Na realização desta reengenharia, foi possível visualizar que a restrição existente do herdeiro e das configurações volitivas presentes no Facebook dificulta o memorial digital a realizar as devidas intenções propostas pelo próprio Facebook para o seu memorial. É possível ver explicitamente essa questão pois a maioria dos participantes durante o processo trouxeram novas formas de configurações e até mesmo de leiaute, que não eram nem esperadas para esta atividade.

CAPÍTULO 5

ANÁLISE DOS DADOS

Nesta sessão, há a análise das atividades realizadas no evento. Para a análise do braindraw foi utilizada a teoria baseada na Antecipação da Interação, por ser uma técnica em que, ao configurar um sistema em uso, o usuário precisa estar ciente dos impactos futuros relacionados à opção que escolher. Isso se torna evidente nos sistemas que envolvem memoriais digitais, em que o indivíduo configura ainda em vida o que deseja deixar para seus familiares e amigos. Já para a análise da reengenharia das configurações, optou-se por uma análise quantitativa, pela quantidade de dados semelhantes de opiniões que possibilitam uma solução com que mais usuários se identifiquem.

5.1 Análise do Perfil

Como esperado, a maioria dos integrantes eram jovens, apenas um estava na faixa etária dos 35-44 anos, gerando uma porcentagem de apenas 7.1%. Desta forma, os outros participantes ficaram divididos entre dois grupos de idades. Por existir um número considerável de estudantes, obteve-se uma porcentagem maior para os integrantes cujo a idade está entre 15-24 anos, totalizando 57.1%, e 35.7% tinham entre 25-34 anos. Estas porcentagens podem ser visualizadas na Figura 5.

A presença de mulheres dentro da atividade também foi menor, eram 14.3% de integrantes do sexo feminino, sendo que 85.7% eram do sexo masculino.

Faixa etária?

14 responses

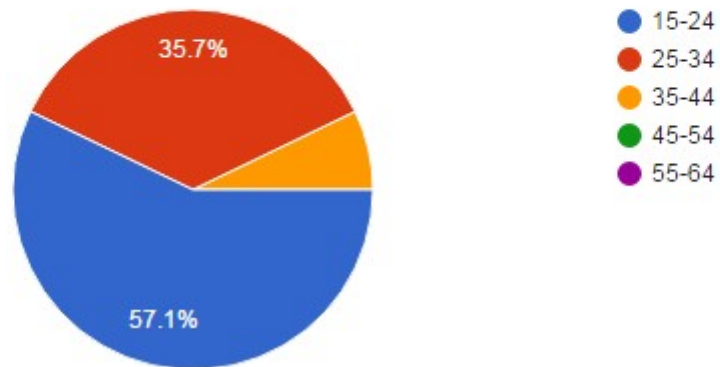


Figura 5 – Faixa etária dos participantes do Design Participativo.

De quais redes sociais você participa?

14 responses

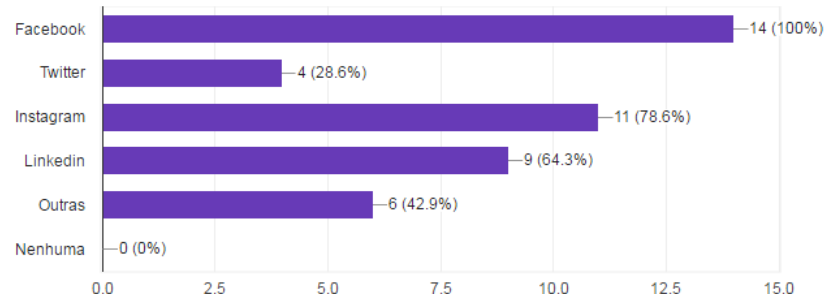


Figura 6 – Redes sociais utilizadas pelos integrantes da pesquisa

Para a pesquisa, era altamente recomendado que todos fossem usuários da plataforma Facebook, encontrando no grupo 100% de usuários, podendo ser visto na Figura 6. Saber a interação destes com outras plataformas também é importante, isto reforça que a escolha do objeto de análise, o Facebook, estava apropriada.

A periodicidade do uso desta plataforma, representada na Figura 7, também mostrou que os integrantes são ativos na rede social, sendo que 85.7% a utilizam todos os dias, e 14.3%, 2 ou mais vezes por semana.

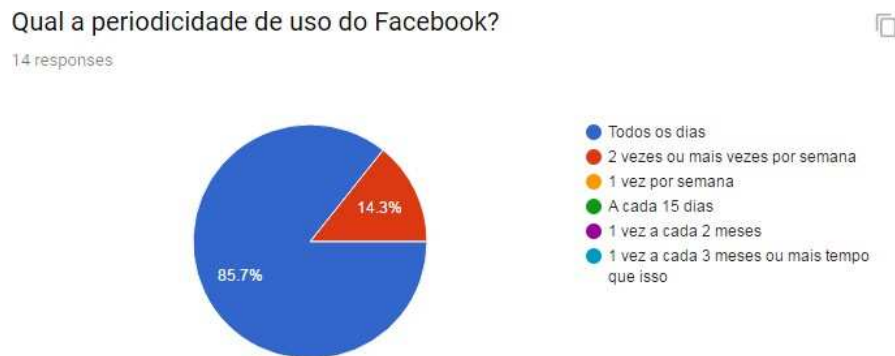


Figura 7 – Frequência da utilização do Facebook



Figura 8 – Análise dos tipos momentos compartilhados dentro do Facebook

Diante da questão sobre para que os membros utilizam o Facebook, o viés social foi o mais presente na pesquisa: apenas 7.1% dos integrantes não abordou essa questão na resposta. Surgiram respostas como a do P3: "Postar fotos, acompanhar notícias, me atualizar com os amigos, conversar."; já o P7 afirma que utiliza para "visualizar notícias de amigos e colegas, ajudar na divulgação do grupo, conversar com amigos e rir dos memes".

E, o P12 teve a resposta que mais se distinguiu deste grupo por não abordar o viés social, justificando o uso da plataforma: "Com foco total no relacionamento profissional entre empresas".

Com a intenção de verificar como é a forma que utilizam o Facebook, foi questionado a respeito dos tipos de momentos que cada um compartilha. Como resultado a maioria (71.4%), compartilha momentos muito importantes, que marcaram a vida e sua trajetória, conforme a Figura 6. A qual mostra que, para a maioria do público analisado, os dados compartilhados na rede social são importantes na individualidade de cada um.

Você gostaria de preservar suas memórias do Facebook e ter um espaço virtual para as pessoas poderem lembrar de você após o seu falecimento?

14 responses

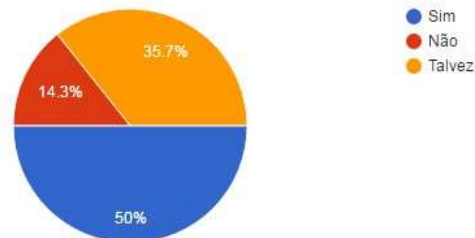


Figura 9 – Usuários que desejam preservar as memórias

Quando questionado o motivo desses compartilhamentos, tiveram algumas respostas como P1 afirmou: "Porque são momentos marcantes e geralmente positivos/alegres que "mereçam" ser compartilhados"; P9 trás a preocupação da forma de armazenamento dizendo ser útil pois possibilita o registro online, assim não preciso guardar o físico, além de poder ter a interação com meus amigos; P13: "É uma maneira de expressão, uma forma de realizar algo, é um alívio à ansia de criar". Cada participante ter uma visão diferente desta questão permite que dentro das atividades tenha uma preocupação com atividades distintas e como será trabalhado isto dentro do memorial digital.

Como o foco da pesquisa são os memoriais digitais, foi questionado quantos já conheciam os memoriais no Facebook, sendo que 56,8% dos integrantes já conheciam essa opção e 43,2% não conheciam. Destes 56,8% que já possuem o conhecimento dos memoriais, apenas 14,3% já configuraram um herdeiro para a conta. P11 e P13 justificaram, respectivamente, como "Sim. Para que essa pessoa "cuide" do meu perfil ou o "delete", dependendo como for a situação no futuro."; "Sim, para que a pessoa possa gerenciar meus dados e mostrar futuramente aos meus netos, bisnetos, e eternizar na internet".

Em relação a preservação dessas memórias, 50% desejaria preservar esses dados, 35,7% responderam que talvez gostariam e 14,3% não teriam interesse. Tais dados podem ser visualizados na Figura 9. Não ter um grupo tão homogêneo quanto a este pensamento permitiu uma discussão maior, já que, mesmo não tendo a certeza se queriam preservar suas memórias, 92,9% dos integrantes consideraram importantes os seus dados digitais.

Os dados desta amostra nos permitem concluir que mesmo diante de um grupo tão heterogêneo em diversos sentidos, mais de 90% destes se importam com seus dados digitais compartilhados nas redes sociais. Isso revela a necessidade de preservar esses

dados, e, o desafio de exibí-los no memorial de uma forma que atenda a diversidade do público.

5.2 Socialização e Contextualização

Após a etapa anterior em que cada um se apresentou, e falou um pouco do que pensava e conhecia a respeito da temática, veio a socialização. Esta teve como o objetivo trabalhar a interação dos integrantes. Conseguindo atingir o objetivo da atividade, pela dinâmica de socialização. Esta foi uma atividade que permitia aos participantes escolherem vários objetos diferentes dentro do grupo proporcionando assim uma interação, pois, cada um deveria defender e falar o motivo da escolha e, em grupo, decidirem quais seriam os objetos mais indicados. A Etapa 2 permitiu uma aproximação dos integrantes, sendo que o "quebra-gelo" foi notório e essencial para depois conseguirem trabalhar diante do tema de memoriais digitais.

Após isso, ocorreu a contextualização do problema que seria trabalhado, dizendo que nas próximas atividades teriam discussões parecidas mas tratando a respeito da problemática da pesquisa, os memoriais digitais do Facebook. Na análise de perfil realizada, vendo que mesmo os participantes do evento utilizem assiduamente o Facebook, muitos não sabiam a importância dos seus dados digitais e como funcionavam os memoriais digitais. Com isso, prova-se que a etapa de contextualização foi essencial, pois essa permitiu abrir a visão dos participantes para poderem opinar nas atividades seguintes que desenvolveram ideias.

5.3 Análise do BrainWriting

O brainwriting foi desenvolvido com a intenção de ser o primeiro contato dos membros com a problemática tratada no evento. Assim, resultados muito detalhados não eram a intenção desta atividade, os cenários desenvolvidos durante a dinâmica serviram para sensibilizar os participantes sobre o tema e as possibilidades de uso de memoriais. Como resultado principal desta técnica, além da sensibilização e interação dos participantes sobre o tema, foi gerado ao final uma lista de pontos positivos e negativos cujo foram elencados abaixo.

- "Memorial e Homenagem- (Grupo 1);
- "Poder escolher herdeiro- (Grupo 1);

- "Poder programar o perfil para ficar da forma que quiser apos a sua morte- (Grupo 1);
- "Enviar email questionando a morte- (Grupo 2);
- "Deveria ter um botão de morte no perfil de uma área para denuncia no perfil, onde possa denunciar a morte de alguém e o Facebook verificar depois- (Grupo 3);
- "Se o memorial não ter herdeiro, alguém pode solicitar ao Facebook para ser herdeiro, e o Facebook pode analisar se deixa a ou não- (Grupo 3);

E os negativos:

- "Não ter herdeiro- (Grupo 1);
- "Não terem acesso a sua conta- (Grupo 1);
- "Pouca divulgação do memorial- (Grupo 1);
- "Não ter a data morte- (Grupo 1);
- "Caso o email nao fosse respondido, outro meio de identificar a morte - (Grupo 2);
- Não ter a opção de revogar o herdeiro - (Grupo 3);

Foi solicitado que definissem estes pontos positivos e negativos para que pudessem visualizar o que faltava e os aspectos que facilitavam um memorial digital. Diante das respostas, visualiza-se que as questões de configurações volitivas são vistas como positivas na atividade, quando o grupo 1 define que poder escolher o herdeiro é algo positivo. Nestes pontos positivos, o grupo 3 analisou a plataforma e trouxe duas sugestões. A primeira traz como sugestão um botão para definir que um perfil é de uma pessoa falecida, isto dentro do perfil do usuário que deseja revelar que está falecido. Esta sugestão, mostra que o grupo conseguiu visualizar que utilizar um perfil padrão, e não um memorial digital para um falecido, pode acarretar problemas. A segunda sugestão proposta é alguém poder solicitar ser herdeiro de uma conta ao Facebook de uma conta que foi transformada em memorial. Mesmo esta sugestão indo contra aos desejos volitivos do morto, não sendo uma solução muito adequada, mas visualizaram como um herdeiro e uma maior gestão dos memoriais digitais é necessária.

Analisando os pontos negativos, percebe-se que a maioria dos pontos giram em torno da falta de elementos ou configurações para os memoriais digitais na Plataforma analisada, o Facebook. Nota-se que o objetivo do brainwriting foi atingido pelos grupos que conseguirem ver a necessidade do memorial digital, podendo trabalhar estas sugestões nas próximas atividades.

5.4 Análise do BrainDraw

Considerando que, para análise do braindraw, serão utilizados os desafios da Antecipação da Interação, é necessário, primeiramente, analisar os desafios da versão atual do Facebook.

5.4.1 Análise da antecipação da Interação e Aspectos Volitivos do Memorial Digital do Facebook

Para a análise do braindraw, foram utilizados os desafios de configuração de Antecipação da Interação, segundo Prates, Rosson e Souza (2015) para analisar o Memorial Digital no Facebook. Conforme proposto pelos autores, os desafios que serão utilizados para avaliar a ferramenta são: suporte à antecipação; representação; custo X benefícios; negociação e mitigação de conflitos; e, por fim, definição de valores-padrão. As únicas configurações permitidas dentro do Facebook, que tratam de volição, são as apresentadas na Figura 10. A primeira é a possibilidade de definir um contato herdeiro para a conta, como foi feito no exemplo em tela, ou para o usuário definir se deseja que exclua a conta após detectado seu falecimento. Vamos então analisar os desafios de antecipação a interação com esse futuro memorial.

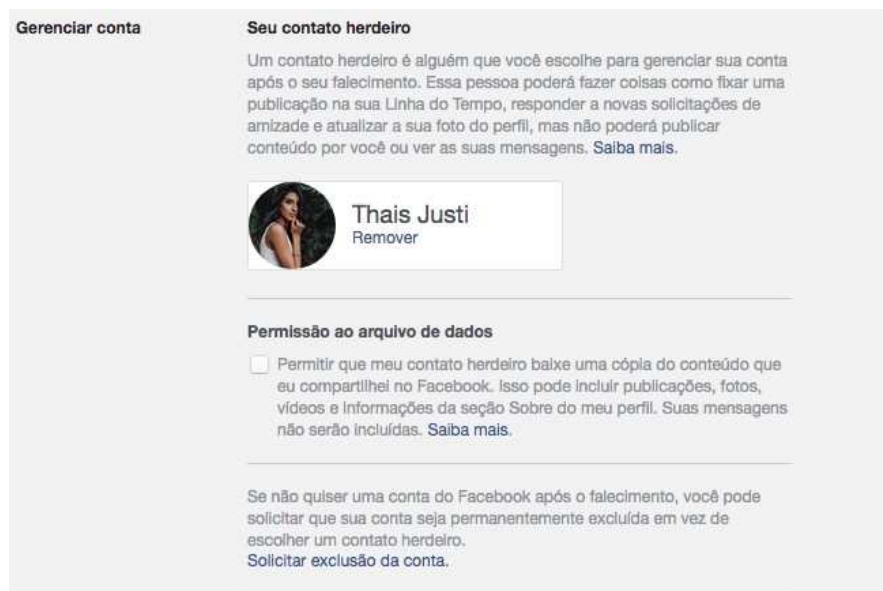


Figura 10 – Lista das configurações volitivas do Facebook

Suporte à antecipação: O suporte à antecipação destaca a possibilidade de os usuários anteciparem e entenderem os impactos de suas decisões. O primeiro suporte à antecipação encontrado é a decisão de adicionar um herdeiro para a conta, encontrando um guia na área de suporte dentro do Facebook que mostra os poderes do herdeiro, os quais



Figura 11 – Interface atual do Memorial Digital no Facebook

são: "Escrever uma publicação fixada no seu perfil (por exemplo, para compartilhar uma mensagem final em seu nome ou fornecer informações sobre um serviço de memorial". Quando a conta é transformada em memorial, o herdeiro recebe um e-mail enviado pelo Facebook avisando que este foi escolhido pelo dono da conta para gerenciar a sua página de memorial, no caso a página do dono. Caso as configurações do usuário a respeito da Linha do Tempo e marcações não permitam que outra pessoa além de você publique em sua Linha do Tempo, quando a conta vier a se tornar um memorial, o seu contato herdeiro não poderá adicionar uma publicação fixada ao seu perfil, mesmo este sendo um memorial. Além desta questão apresentada, é possível também ao herdeiro responder a novas solicitações de amizade (por exemplo, amigos de longa data ou membros da família que ainda não estavam no Facebook), atualizar a sua imagem de perfil e foto da capa e, por fim, poder solicitar a remoção da conta (FAQ-FACEBOOK, 2018). Quanto a exclusão da conta, é difícil antecipar essa interação pois o usuário poderia remover sua conta sem querer.

Representação: Relaciona-se às representações apresentadas aos usuários na hora de configurarem as questões volitivas, estas possibilitam visualizar um futuro cenário destas configurações. No Facebook hoje em dia não há como ver cenário futuro. Se houvesse uma maneira de, ao selecionar algum componente na interface, e, após selecionar as configurações fosse permitido que se visualizasse como ficaria o seu memorial a partir dessas escolhas, teria uma real representação presente do futuro memorial digital. Quanto

a linguagem de interface, mesmo não apresentando os devidos cenários, a sua linguagem dentro desse espaço de configuração é clara e de fácil entendimento.

Custos X Benefícios: Seguindo a risca a definição deste desafio, deve-se analisar o custo e benefício de representar os cenários de interação. Porém, no Facebook hoje, não há a representação de cenários futuros para os usuários ao configurar o memorial, ou seja, não há uma interface "prévia" de como ficará as configurações no momento em que estão realizando as configurações volitivas. Hipoteticamente, se houvesse a implementação desta visão, mostrando como ficaria o seu memorial digital com os símbolos presentes na interface como "em memória de", que não são configuráveis mas são da identidade do memorial digital do Facebook atual, não teria um custo significativo para o sistema, já que este já realiza esta mudança quando define que o usuário faleceu só sendo necessário mostrar esta prévia para o usuário. Porém, para o falecido visualizar sua página no formato memorial digital, durante estas configurações, pode haver um alto custo emocional. Visto a pequena possibilidade de análise quando restringe-se aos custos e benefícios exclusivamente do cenário, como é proposto na teoria dos desafios da Antecipação da Interação, foi adicionado também uma análise dos Custos X Benefícios do Facebook a respeito das configurações volitivas para permitir a existência deste memorial. Desta forma, analisa-se os custos e benefícios de configurar as questões volitivas e não os cenários.

Abrangendo as possibilidades de análise, visualiza-se que há uma série de custos e benefícios que o usuário da plataforma e o sistema terão que avaliar se são viáveis para a realização. Para o Facebook, o custo operacional de permitir a escolha das configurações volitivas presentes no sistema hoje, à seus usuários, é mínima, não demanda tanto esforço visto a qualidade. Como benefícios destas permissões encontra-se que o memorial digital seja mais gerenciável, por meio da escolha do herdeiro. Quando trata-se do benefício ao dono da conta, configurar estas questões permite que o usuário sinta que, por meio desta escolha, sua identidade será mantida pela escolha do seu herdeiro e suas vontades serão mantidas até mesmo após a sua morte.

Outro custo operacional que o Facebook tem é a partir do algoritmo que ele desenvolveu para transformar automaticamente uma conta em memorial digital. Este algoritmo analisa os perfis do Facebook buscando palavras-chaves, como, na língua inglesa, "*rest in peace (RIP)*". Também para o sistema, este custo é mínimo. Todavia o custo emocional para familiares que entrarem em um perfil que automaticamente foi transformado em memorial pode ser significativo. Também no protótipo mudou a forma de mostrar as fotos que o dono da conta foi marcado e postou. Diferente do vídeo que há uma seleção das mais importantes, na parte de "Lembranças do falecido" irão mostrar todas as fotos. Assim, o custo para o Facebook é mínimo pois ele só irá precisar remanejar o layout, e a parte das homenagens também continua da mesma forma que são as postagens comuns dentro do Facebook, só atribuiu-se um nome mais representativo para estar dentro dos

memoriais digitais. Não restringir-se ao que foi definido para análise de cenários, permite uma visualização maior da plataforma a respeito das configurações volitivas presentes.

Negociação e mitigação de conflitos: As ações do usuário podem impactar outros usuários e gerar conflitos. Uma questão que pode gerar conflitos é a escolha do herdeiro. Esta intitulação de herdeiro não é aceita ou recusada pelo mesmo. Este, se não desejar cumprir seu papel de herdeiro em relação ao memorial destinado, só é aconselhado a não realizar ou a solicitar a exclusão da conta. Como não é possível a troca do herdeiro, este pode excluir a conta infringindo toda a antecipação volitiva feita pelo usuário dono da conta, que, se desejasse que esta fosse excluída, poderia ter selecionado em vida, gerando assim um novo conflito. O herdeiro não tem a possibilidade de excluir ou alterar publicações na página, não sendo possível então que esse controle publicações indesejadas no Facebook. Mesmo sendo herdeiro, ele só irá poder denunciar como qualquer outro amigo do falecido, mas enquanto a publicação estiver ali poderá denegrir a identidade do morto gerando assim um conflito entre os usuários e entes queridos nesta rede. Outro conflito que pode haver é um conflito com um testamento feito no mundo real. Neste testamento oficial, o usuário pode ter delegado um herdeiro para as redes sociais porém dentro do Facebook está configurado outro herdeiro.

Definição de valores-padrão: Refere-se à sugestão de valores-padrão relacionados a configuração de ações futuras ou cenários futuros. Quando o usuário seleciona uma pessoa como herdeiro, há um convite padrão que pode ser encaminhado avisando ao herdeiro que ele será o responsável por cuidar da conta após o falecimento. Também há a possibilidade de personalizar este convite ou até mesmo não encaminhar se não desejar. Desta forma, o herdeiro só irá ficar ciente de que é herdeiro quando o proprietário da conta falecer. Esta seleção ser apenas entre usuários do Facebook também pode ser considerado um valor-padrão, visto que o Facebook restringe que o herdeiro seja um usuário e seu amigo dentro da rede social.

5.4.2 Análise da antecipação da Interação nos Protótipos realizados no Design Participativo

De posse dos protótipos realizados no braindraw, foi feita uma análise seguindo os mesmos desafios de configuração de Antecipação de Interação utilizados para a análise do Facebook. Não será analisado o desafio “definição de valores-padrão”, pois este depende mais da posição do Facebook nas restrições, e, diante das novas configurações, esta pesquisa traz propostas que tenha a menor restrição possível do Facebook, deixando o usuário decidir.

Utilizar esta técnica com base nos protótipos foi um desafio nesta análise pois esses desafios estão muito atrelados a questão da volição, então é necessário visualizar os protótipos

como um resultado das configurações realizadas anteriormente, ou seja, durante a análise foi necessário pensar quais medidas e configurações devem estar presentes para gerar os resultados desejados, que no caso são os protótipos de cada grupo.

O primeiro Grupo utilizou a página em branco para redesenhar o memorial conforme desejavam, gerando o protótipo da Figura 12. Os aspectos semelhantes ao memorial atual do Facebook foram: a disposição da foto do dono da conta do lado esquerdo e no formato quadrado; a foto de plano de fundo que continuaria a mesma que a pessoa selecionou em vida; e a definição "em memória de ", que já é utilizada na rede.

Suporte à antecipação: Neste protótipo deseja-se apresentar um vídeo com os momentos mais marcantes adicionando à história do usuário no Facebook. Para isto, é necessário que tenha uma funcionalidade onde se possa selecionar as principais fotos de da trajetória. Durante a apresentação do protótipo, sugeriram que cada foto tenha a possibilidade de marcar uma estrela para ser marcada como evento importante quando postada. Assim, haveria uma página nas configurações na qual o usuário iria mostrar as fotos que ela já selecionou, explicar para que seriam usadas dentro do memorial e, no fim, desta página uma simulação rápida da junção dessas fotos, dando assim um suporte à antecipação da nova configuração. Então, para que haja realmente um suporte da antecipação, na página de configurações deve ser exibido este vídeo com as fotos.

Representação: Na representação deste protótipo é possível representar sim a nova configuração, expondo, como foi dito no desafio anterior, na área de configurações, uma visualização prévia deste vídeo. Também, deve ter um espaço no fim de todas as configurações para que o usuário veja o seu memorial como um todo. A linguagem de interface será simples, continuando na mesma linha que já existe dentro do Facebook. Para a nova funcionalidade, após a parte que exhibe as fotos selecionadas, teria um botão dizendo "Visualizar uma prévia do vídeo da minha história", e, ao clicar, irá exibir o vídeo.

Custo X Benefícios: Além dos custos emocionais já supracitados na análise do Facebook atual, a nova funcionalidade apresenta mais custos emocionais para o software e também aos stakeholders.

Para o sistema, essas alterações trarão um pouco mais de custo. Para realizar esta configuração, uma opção seria, no momento em que o usuário postar as fotos, já poder selecionar como "favorita", então, para facilitar a criação deste vídeo terá uma mudança não somente na página de configurações volitivas, mas também ao postar uma foto. Porém, visualizando a facilidade como um benefício ao usuário, referente a essa possibilidade de selecionar ao postar, o benefício supera o custo. O custo para o sistema de juntar as imagens para formar um vídeo é irrisório, já que o Facebook já realiza alguns vídeos como este como o "relembre como foi o seu ano". E, criar este vídeo, trazendo os momentos

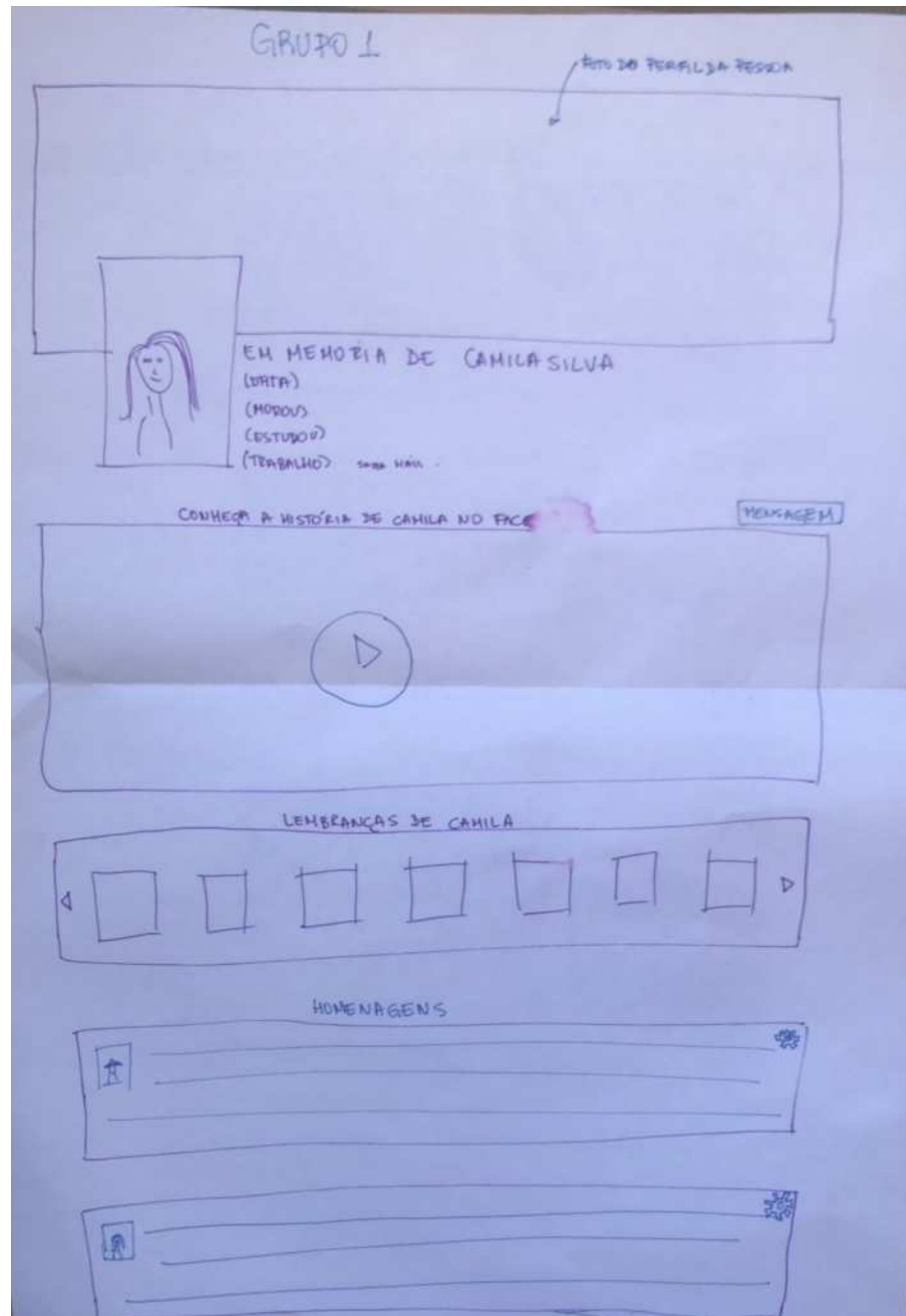


Figura 12 – BrainDraw do grupo 1

mais importantes deste usuário acarreta um benefício ainda maior para os outros usuários do sistema que estão vivenciando o luto.

O dono da conta escolher fotos que são as mais marcantes pode vir a ser considerado um custo emocional quando este associar com a morte, e, para o herdeiro, o custo emocional de atualizar a data da morte e as últimas atualizações do dono da conta, como onde trabalhou e afins. Como benefício, percebe-se que esta interface tem como benefícios uma forma mais pessoal, trazendo mais a identidade de cada usuário por meio

de um vídeo personalizado, as características e fatos da trajetória do indivíduo, tornando um espaço mais íntimo para o que querem prestar homenagens ao falecido. Também é mais fácil verificar que esta é uma conta que foi transformada em memorial, por ter mudança no layout da rede social.

Negociação e mitigação de conflitos: Nesta forma de memorial digital, pode haver conflitos para os enlutados, se acaso algum esperar aparecer no vídeo programado com os momentos mais marcantes do falecido, trazendo assim um conflito emocional. Outro conflito direto seria pela possibilidade de falar diretamente com o herdeiro da conta, já que nesta prototipação deixa-se visível o herdeiro, podendo haver conflitos entre o herdeiro e os enlutados.

Percebe-se que trazer uma nova forma de interface deixa mais visível que a conta foi transformada em um memorial digital, porém também mostra que é necessário uma maior cautela para explicar como essa ferramenta funciona, tanto pelo suporte à antecipação para o usuário dono da conta, quanto em sua representação para os que terão contato com o memorial.

Passando para o segundo grupo, este utilizou o mockup, entregue para realizar o novo protótipo da interface. O mockup entregue tinha o layout da página do Facebook definido, porém sem nomes e características de identidade de alguém, somente tinha-se a identidade da página definida. O resultado do protótipo encontra-se na Figura 13. Em suas configurações, o grupo deixou claro que não acha necessária a parte de aceitar novas amizades, nem que haja o chat, justificando "morto não fala". Anúncios também foram retirados da página.

Suporte à antecipação: Utilizando o mockup o grupo se prendeu muito as configurações do Facebook, trazendo somente algumas novas configurações de suporte à antecipação. As diferentes soluções são mudanças que não são destinadas ao usuário realizar, e sim, algumas mudanças para o herdeiro após o falecimento do usuário. O grupo sugeriu que, embaixo da foto, trazer uma descrição a respeito do falecido, que deve ser atualizado pelo herdeiro, diferente do primeiro grupo que deixou em aberto para o herdeiro adicionar também a causa "mortis" se desejar. Na página de configuração do dono da conta, deveria ter uma possibilidade de visualizar como ficaria este memorial digital, por seguir o modelo do Facebook, esta visualização teria um custo irrisório e, traria benefício aos usuários por verem como ficaria este memorial. A diferença deste suporte do protótipo para o suporte do Facebook atual é que este adicionou a funcionalidade dos *check-ins*, este suporte teria um custo operacional na mineração para o Facebook, mas de custo emocional para o dono da conta seria irrisório, somente acarretaria que o dono valorizasse os checkins que ele realiza em vida, por saber que serão visualizados em seu memorial digital. Após visualizar este mockup o qual não teve tantas alterações, surgiu a possibilidade de criar

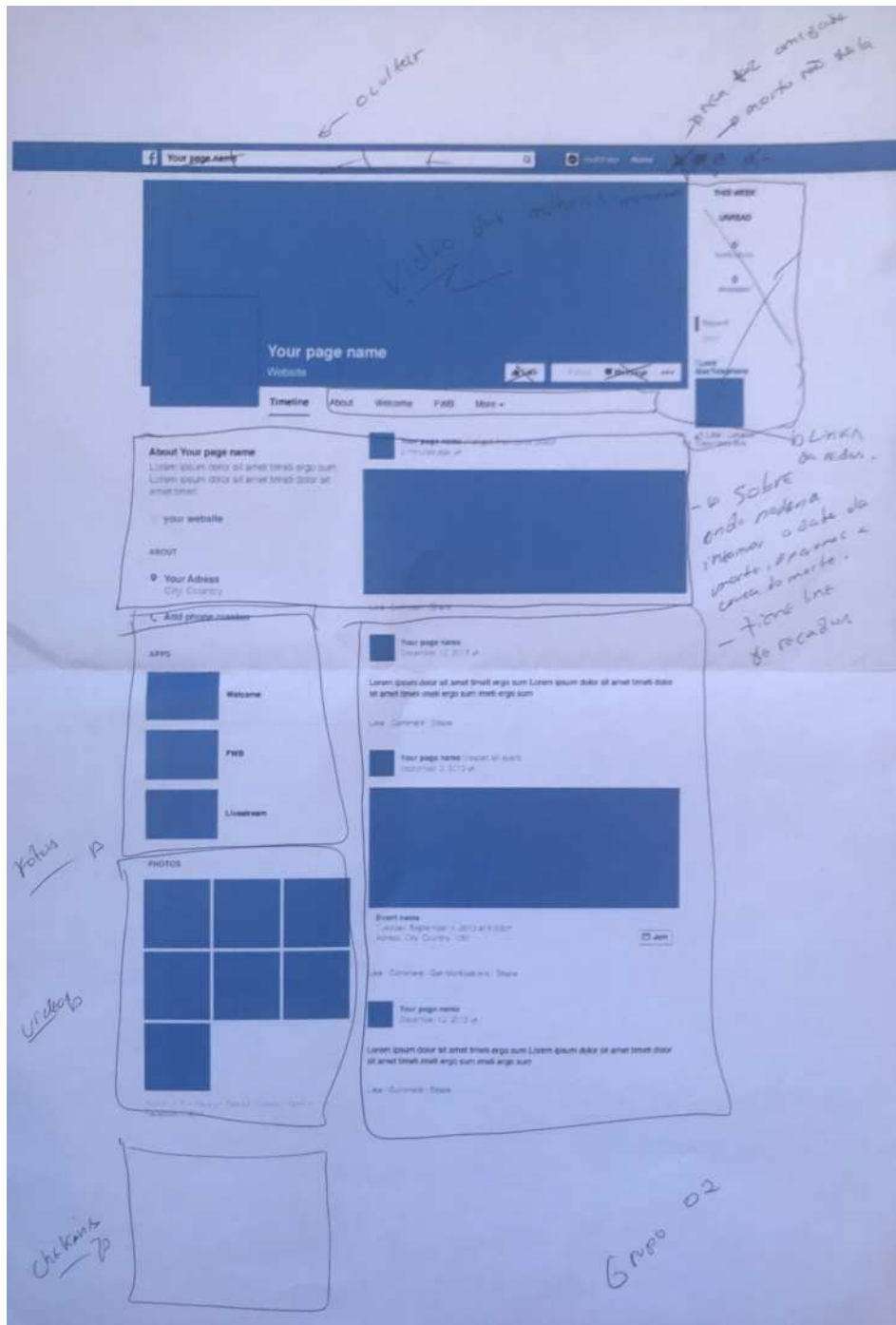


Figura 13 – BrainDraw do grupo 2

uma página de configuração para o herdeiro, dando suporte a estas questões, porém, seria algo que teria um custo emocional muito maior que um benefício, além de que algumas questões só podem ser definidas com a morte do dono da conta, como data de morte por exemplo.

Representação: A representação continuará necessitando somente das questões já existentes no Facebook. Na interface, foram adicionados os checkins que o falecido

fez, porém, não há viabilidade de adicionar isto na página das configurações volitivas como uma representação, pois, isto não é uma característica de um memorial digital, e sim só a possibilidade de exibir o que já existe dentro do perfil normal do Facebook no memorial digital.

Custos X Benefícios: Há um aumento no custo emocional para o herdeiro e dono da conta, e, um custo operacional para o software. Um custo a mais em relação a análise do memorial já disponível do Facebook é o custo emocional do herdeiro em ficar responsável por atualizar os feitos do dono da página, como onde trabalhou, e questões da morte se desejar alterar. O custo emocional do dono da conta aumenta um pouco quando traz a possibilidade para o seu memorial digital ser visualizado na parte de configurações. Já quando olha o custo operacional, entra o que aparece de novo nesta configuração, os *check-ins*, pois, necessita de um novo algoritmo para representar os lugares mais visitados para ser exibido dentro do memorial.

Negociação e mitigação de conflitos: Nesta prototipação não houve nenhuma transformação tão significativa que pudesse gerar um novo conflito.

Este grupo trouxe o elemento da causa mortis, cujo gerou uma discussão a respeito de quem concorda entre os participantes, já que, como um dos participantes alegou, podem haver mortes não naturais que causariam tristeza ao serem expostas aos enlutados. Segundo Maciel et al. (2017), em uma pesquisa sobre memoriais digitais interligados aos túmulos do Cemitério da Consolação em São Paulo, que reuniu um grupo de engenheiros de software para uma prática imersiva, a causa mortis é um assunto delicado. Ao mesmo tempo que é uma informação de interesse dos usuários, ela também impacta sobre os requisitos de privacidade dos usuários falecidos, de modo que um maior cuidado deve ser tomado com a disponibilização deste dado.

O último grupo foi responsável pelo desenho da Figura 14. Este foi o grupo que apresentou maiores mudanças frente ao memorial já existente. Na interface, o único elemento que permaneceu na posição do memorial atual foi a imagem de capa, sendo que, para esta, o grupo sugeriu que tenha uma mensagem de aconchego e uma descrição a respeito do falecido, como é feito em um memorial físico. Também, adiciona um espaço para contatar quem administra o perfil, deixando visível se há herdeiro desta página. Ao passar o mouse em cima desta opção, terá uma breve descrição do que o herdeiro tem permissão pra fazer dentro do memorial. A foto do integrante continua abaixo da imagem do fundo, porém centralizada e com as bordas arredondadas. Mais uma característica que trouxeram dos memoriais físicos foi adicionar abaixo do nome do dono da conta sua data de nascimento e a data de falecimento. Esta configuração pode ser oculta ou não pelo herdeiro. As principais memórias, que serão apresentadas em uma barra de rolagem no centro da tela. Ao lado esquerdo, deixou um espaço que permite visualizar com clareza a identidade

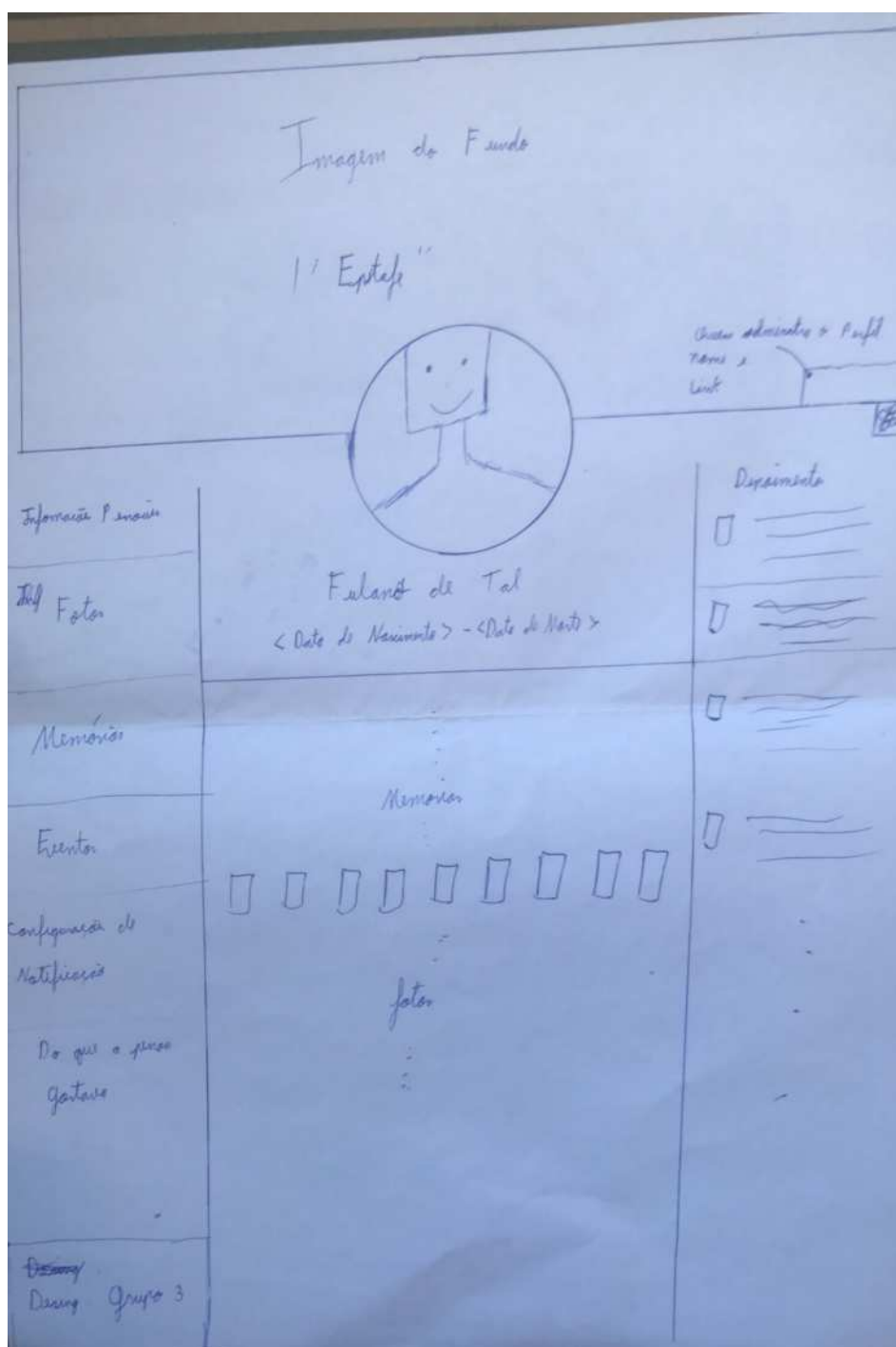


Figura 14 – Brain Draw do grupo 3

do falecido, por trazer informações pessoais, memórias, o que ele gostava de fazer e afins definidas por ele em vida. E, do outro lado, no direito, um espaço de depoimento, que reforça a identidade do memorial digital por permitir aos enlutados prestarem homenagens. Ainda, conforme Stone (1981) a identidade é composta tanto pela reivindicação de uma identidade feita por um indivíduo (identidade proclamada) quanto pelo reconhecimento da

identidade por outros, esta outra parte atende a identidade a partir do julgamento social. Neste caso, este protótipo valoriza o elemento identidade em sua interface.

Suporte à antecipação: Também como o primeiro grupo, eles indicaram que o dono da conta deve ter uma página para destacar suas principais memórias dentro das publicações já realizadas. Nesta página, vai estar explícito através de um texto como serão apresentadas estas memórias dentro memorial. O usuário pode selecionar a opção para deixar que o herdeiro escolha as memórias principais. Nesta mesma página de configuração terá uma parte para descrição das atividades que mais gosta de realizar, tendo um texto o qual mostre que ali é um espaço em que a identidade dele será definida e estará sempre presente após o falecimento. Essas duas configurações são questões volitivas que irão permitir que a identidade do falecido esteja na página da mesma forma que ele se apresentava dentro da rede social. Para que tenha o suporte à antecipação, deverá existir botões, um ao lado de cada configuração nova neste espaço, para visualizar cada uma destas novas configurações separadamente, e uma de como ficará com a junção de tudo. Faz-se necessário adicionar estes botões separados pois cada configuração é muito diferente do acostumado por eles dentro do Facebook, então, para que atinja o objetivo de definir melhor a identidade o dono da conta este usuário precisa entender o que será realizado com aqueles dados para poder definir da melhor maneira possível.

Representação: Como este protótipo de memorial digital tem novas funcionalidades e opções para disposição dos elementos, também é necessário uma representação mais detalhada. A representação, cujo possibilitam visualizar um futuro cenário destas configurações volitivas, deve ser clara e fácil para ser entendida. Então, como há muitas informações para serem representadas e visualizadas, terá a opção ao lado de cada configuração, disposta para ser alterada, um botão. Este botão irá mostrar o cenário que irá mudar dentro do memorial aquela configuração, permitindo uma compreensão mais fácil para os usuários de cada nova parte do memorial digital. E, no fim da página dessas configurações volitivas, terá um botão "visualizar memorial completo", que após o dono da conta visualizar por partes e entender cada uma, terá esta para verificar como fica ele completo.

Custos X Benefícios: Os custos emocionais aumentaram tanto para o herdeiro quanto para o dono da conta. O dono da conta terá mais funções volitivas, as escolhas das principais memórias e definir o que gosta de fazer em seu tempo livre. Nesta página, há a tentativa de ser um espaço de reflexão focando nos momentos felizes para o usuário, deixando explícito que serão utilizados estes pensamentos quando a conta se tornar um memorial mas não deixando o ambiente de configuração fúnebre. O herdeiro terá responsabilidades a mais nesta conta: irá pensar em uma frase que poderá ser colocada na imagem do fundo retratando um pouco da visão que tinha do falecido; pode adicionar as informações como data de nascimento e data de morte, e por fim, também pode realizar as

atividades que o falecido deveria ter realizado, se acaso o falecido atribuir estas questões ao herdeiro da conta. Os benefícios destas configurações é um espaço em que as questões volitivas do usuário falecido estão sendo mais respeitadas e a identidade do mesmo continuará sempre fixada em seu memorial conforme ele desejava ser lembrado.

Negociação e mitigação de conflitos: Tendo agora mais funções para o herdeiro, a escolha de um usuário que não esteja disposto a preocupar-se a respeito das questões de volitivas deixadas pelo usuário pode gerar um conflito. Tendo um memorial com diversos espaços para trazer a identidade pelo herdeiro, sem um moderador da página que faça isso, pode ocorrer uma página em branco. Este resultado traz o inverso do esperado, por apresentar assim um "vazio" da identidade.

Fazendo uma síntese desta etapa, a atividade foi dividida em três grupos. Apenas um dos grupos optou por utilizar o mockup; era esperado que todos fossem fazer essa escolha. Isso demonstra que, mesmo os participantes tendo o contato diário com o layout da interface do Facebook, com as atividades realizadas anteriormente sensibilizando esta questão da morte e do luto, os participantes trouxeram a visão da importância de tratar o memorial digital de uma forma diferente das demais páginas já existentes dentro do Facebook. Assim, tendo uma nova interface introduzida ao Facebook, uma nova solução seria que, antes do usuário enlutado ter um contato com esta nova página de memorial digital, seria interessante um vídeo explicativo ou um aviso em texto para sensibilizá-lo e trazer a importância da mudança da página dentro do Facebook. Com isso, traria um suporte à antecipação para os usuários enlutados e a nova interface. A proposta da data de morte e data de nascimento é um assunto que merece destaque quando trata-se dos símbolos e formas de identificar a identidade de um falecido em um memorial. Nas referências teóricas analisadas, Maciel et al. (2017) fez uma pesquisa com 21 integrantes analisando símbolos e outras características em um cemitério em São Paulo e, pensando a respeito de como devem ser os memoriais digitais. Nesta pesquisa, eles perguntaram que tipo de dados sobre pessoas falecidas um memorial digital deve conter. As respostas mais frequentes foram: nome completo (20 entrevistados), informação biográfica (20), data de nascimento (18), data da morte (18), fotos (19) e causa mortis (17). Observa-se que estas datas dentro da amostra de pesquisa realizada, é quase tão importante quanto o nome completo do falecido. Possivelmente, por estas respostas tratarem a respeito dos memoriais digitais, cujo o espaço é um espaço maior, Maciel et al. (2017) afirmam que nos memoriais digitais são esperados pelos usuários para mostrar mais informações sobre o falecido.

Comparando esta pesquisa com o estudo desenvolvido por Lemos et al. (2017), os quais propuseram soluções para vários elementos da Web Social, percebe-se que o quesito volição, elemento que foi um dos focos da presente trabalho, foi lapidado. As soluções já propostas eram mais gerais, como "o sistema deve permitir que o proprietário possa

configurar em vida o seu próprio memorial", sendo que no evento realizado foram geradas análises de como podem ser essas configurações, o que deve ser permitido, visualizando os custos e benefícios para todos os stakeholders do sistema e, para o próprio software. Para o elemento de identidade, também foram geradas soluções mais detalhadas, pois no trabalho de Maciel et al. (2017) só haviam discussões a respeito de causa mortis e da data de morte do falecido no memorial, e, no caso deste trabalho, foi possível gerar novas configurações volitivas para assegurar esta identidade, permitindo a criação de protótipos dos memoriais digitais com uma identidade pessoal mais presente, não restringindo-se somente a co-identidade e nem somente a identidade proclamada como já apresentado por Stone (1981).

Não há como definir qual solução é a melhor, em todas elas há os prós e contras. Como reforçado por She (2018), é raro que o resultado seja realmente satisfatório em um contexto de luto. As pessoas podem sentir pena e se arrepender até certo ponto. Portanto, ao projetar, os designers devem tentar reconhecer que não há melhores decisões, mas a decisão feita pela tentativa do melhor para os enlutados. Porém, a partir das análises e resultados consegue-se inferir como seria a forma mais próxima de um memorial, colocando as questões volitivas e a presença da identidade do falecido em evidência. O grupo que seguiu o Mockup não gerou tantos novos custos emocionais para os stakeholders, porém, comparando com os outros dois grupos, não conseguiu trazer tanto o reforço à identidade e as questões volitivas.

Dentro dos outros dois grupos, vê-se que a presença do herdeiro é mais importante para conseguir atingir os resultados pré requisitados. Assim, a configuração atual do Facebook do herdeiro ser intitulado como tal, e não poder rejeitar o convite torna-se um problema. Este herdeiro não tendo a intenção de adicionar as novas configurações, pode gerar um resultado inverso do esperado, deixando a página menos familiar e mais vazia. Assim, para obter esta identidade mais visível no memorial, deve-se cuidar das questões volitivas, podendo determinar mais de um herdeiro. Ainda, ao indicar o herdeiro da conta este deveria aceitar, senão ser solicitado para o dono da conta a escolha de outra pessoa.

5.5 Análise das configurações

A análise destes dados contará com uma abordagem quantitativa e qualitativa, enfatizando as sugestões mais inovadoras. As sugestões antecipadas serão divididas conforme os itens presentes na interface de configuração do memorial digital do Facebook: Linha do Tempo; Marcações; Análise; Sua atividade; e Como as pessoas entram em contato com você. As configurações atuais da conta do dono do memorial permanecem quando esta se transforma em memorial digital, também serão retratados os problemas que podem causar as mesmas configurações para os dois casos. Tendo este cenário, as

configurações propostas a seguir serão para um futuro memorial, assim, são sugestões a partir da análise geral advindas das discussões dentro do evento e dos resultados individuais dos 14 participantes, conforme sumarizado na figura 12.

Configurações da Linha do Tempo e marcações: Linha do Tempo: As configurações atuais da linha do tempo contêm duas questões, conforme foram apresentadas na figura 14. Estas questões giram em torno de quem poderá visualizar a página e quem poderá publicar dentro deste ambiente. Dentro destas opções, é possível só ser publicado na página mediante a aprovação do dono da conta, sendo inviável permanecer esta configuração de privacidade quando a conta se torna um memorial digital, pois, dependendo da aprovação do falecido, a página não terá mais nenhuma publicação e não exercerá o devido papel de uma página memorial.

Assim, os participantes deveriam pensar na melhor forma para configurar essas permissões em se tratando do memorial digital. A maioria dos participantes adicionaram mais poderes ao herdeiro. Apenas dois integrantes acreditaram que não deveria ter nenhuma alteração nas configurações da linha do tempo. Quatro dos integrantes acreditam que o dono da conta deve selecionar o que o herdeiro pode alterar, a partir de marcações nas questões. Sendo um memorial, três integrantes acharam essencial que seja uma página que todos devem poder entrar e visualizar, alegando se aproximar mais dos memoriais físicos desta forma.

Diante das permissões do herdeiro, dois integrantes acreditam que, dentro de um memorial, os herdeiros devem poder alterar a foto de capa e um acredita que o herdeiro deve poder escolher quem publica na linha do tempo. Estas duas visões não se comportam como aspectos volitivos que o dono da conta deverá escolher, mas sim como configurações que os participantes veem como essenciais para atingirem um perfil de memorial digital.

Marcações: Ao marcar alguém, você cria um link para o perfil dessa pessoa. A publicação em que você marcar a pessoa também pode ser adicionada à Linha do tempo dela. Por exemplo, você pode marcar uma foto para mostrar quem está nela ou publicar uma atualização de status e dizer quem está com você. Dentro da dinâmica, dois dos integrantes acreditam que um perfil do tipo memorial não deve ser marcado em fotos, as outras pessoas que deixaram o poder de decisão ao herdeiro da conta. Dois integrantes acreditam que o herdeiro deve gerenciar as homenagens que ocorrem dentro da página, e quatro outros acreditam que ele também deve, além de controlar as homenagens, controlar as marcações, aceitando em quais fotos e publicações fora do memorial serão permitidas.

Análise: As análises a respeito de marcações, são a possibilidade de optar por analisar marcações feitas por qualquer pessoa, inclusive por seus amigos. Estas são polêmicas pois, quando analisa esta no quesito de memoriais digitais, tratariam da possibilidade de se de marcar um memorial fora dele. A análise é muito próxima com "sua atividade", que é o próximo tópico, pois, os dois trazem a questão de permissões das marcações. A diferença é que, na análise, não se irá restringir quem irá visualizar ou não; como é na opção que aborda a privacidade. A análise traz as seguintes possibilidades:

1. Um Espaço que permite visualizar como fica o perfil para o público ou para amigos específicos.
2. A possibilidade de analisar o que será publicado na linha do tempo e o que receberá suas marcações também, sendo exibidas depois de analisadas se a função estiver ativada.

A conta sendo um memorial e o memorial traz visão de que deve ser somente um espaço de conforto e luto, ela continua representando e tendo a identidade do falecido presente na rede social. Assim, um equilíbrio nas opiniões desta questão é difícil estabelecer. Os participantes P3, P7 e P14 acreditam que se deve deixar o herdeiro poder analisar esses quesitos, uma forma de precaução para não haver postagens e marcações indesejadas. Já P1, acredita o herdeiro não deve ter o direito de restringir as publicações do memorial, mas se acaso algo acontecer que possa atrapalhar a imagem do falecido, seja possível enviar uma denúncia ao Facebook que poderá analisar a situação. Isso geraria em esforços e custos para o Facebook.

Configurações e ferramentas de Privacidade:

Sua Atividade: Nessa funcionalidade são abordadas as seguintes questões: Quem pode ver suas publicações futuras? Limitar o público para as publicações que você compartilhou com Amigos de Amigos ou Público? E, a última parte, que permite ao usuário encontrar todas as publicações e itens em que foi marcado, que direciona para o registro das atividades. Na dinâmica, P10 defende que o dono do memorial pode permitir, ou não, que o herdeiro possa modificar estas questões de privacidade, deixando ele escolher quem irá poder visualizar a página, entre outros. P12 e P14 também concordam com P10, mas P14 acrescenta: "Mesmo com o herdeiro podendo escolher a questão de quem irá visualizar a página, acredito que deva existir um espaço onde o usuário pense quanto tempo deseja que seu memorial esteja disponível na rede social, hoje só é permitido escolher que ao falecer já exclua automaticamente, porém eu posso ter o desejo de que minha conta só fique durante os tempos mais difíceis que, no meu ponto de vista, são os 3 primeiros anos. Após isso, acredito que passe a dificultar o processo do luto". Esta visualização de tempo

de luto é discutida por She (2018), que aborda que a maioria (até 90%) dos indivíduos enlutados poderia melhorar com sucesso a tristeza e a angústia pós-perda e, em cerca de dois anos, se acomodando com a perda.

Para P6, para ser um memorial, esse deve ser visualizável por qualquer pessoa dentro da rede social, e, para P18, o herdeiro já deve poder analisar as questões disponíveis nas configurações de análise, pois acredita que esta característica irá ajudar a permanecer com a identidade do falecido também em suas marcações.

Como as pessoas entram em contato com você: Neste tópico é trabalhado como as pessoas podem se vincular às contas do usuário, trazendo questões: Quem pode lhe enviar solicitações de amizade? Quem pode ver sua lista de amigos? Quem pode procurar você usando o endereço de email fornecido? Quem pode procurar você usando o número de telefone fornecido? Diante destas opções, P6 e P7 se posicionaram dizendo que a partir do momento que a conta vira um memorial, não deve ser permitido que adicionem outros amigos, justificado por P6 com o argumento "Se fosse vontade do falecido ser amigo dele, teria adicionado". A partir desta afirmação, P8 rebate dizendo que este amigo poderia não estar na rede social, e diz que, em sua visão, devem poder adicionar um memorial os usuários que têm algum amigo em comum com o memorial, tendo um espaço para dizer de onde conheciam o falecido e assim deixar nas mãos do herdeiro se deseja aceitar ou não. Já P9 não entra nesta discussão, mas adiciona que acha necessário um espaço dentro do memorial que mostre quem é o herdeiro e como se pode entrar em contato com ele.

Além de trazerem novas opções de configurações, três participantes criaram novos leiautes para a configuração quando se tratar de memoriais. Este resultado dos participantes, em pensarem em formas diferentes para o leiaute, sem ao menos ser sugerido durante a dinâmica confirma que até mesmo os leiautes das configurações pode ser trabalhados de uma forma diferente para os memoriais digitais, talvez provendo mais facilidade de uso e/ou entendimento.

No primeiro leiaute, representado na Figura 15, o P12 faz uma alteração adicionando a opção de sim ou não aos itens, podendo ser adicionado como *radio buttons*, ao lado de cada configuração disponível dentro do memorial. Estas serão escolhidas pelo dono da conta que dirá qual dos tópicos poderão ser editados pelo herdeiro da conta e quais não.

Em uma segunda forma de leiaute, irá exibir as configurações volitivas do memorial separadas das configurações de perfil da conta do Facebook. Porém, com relação ao conteúdo das configurações, aproxima-se muito das configurações permitidas para a conta comum do Facebook, trazendo as questões de privacidade bem visíveis nesta

CONFIGURAÇÕES DO
HEMDEIÃO:

ALTERAR AS CONFIGURAÇÕES DO SEU PERFIL
ATIVADO DESATIVADO

EDITAR A SELEÇÃO DE IMAGENS DO VÍDEO
ATIVADO DESATIVADO

EDITAR A SELEÇÃO DE IMAGENS DAS LEMBRANÇAS
ATIVADO DESATIVADO

GERENCIAR AS HOMENAGENS
ATIVADO DESATIVADO

ALTERAR FOTO DE PERFIL
ATIVADO DESATIVADO

ALTERAR FOTO DE CAPA
ATIVADO DESATIVADO

Figura 16 – Configurações de volição - P13

Participantes	Configurações da Linha do Tempo e marcações		Analisar	Configurações e ferramentas de Privacidade	
	Linha do tempo	Marcações		Sua atividade	Como as pessoas entram em contato com você
P1	1- Herdeiro pode alterar a foto do perfil. 2- Todos podem ver a linha do tempo.	1- Herdeiro pode escolher as fotos; 2- Herdeiro e amigos denunciam.	Herdeiro manda denúncia para análise		
P2	1- Alterar foto da capa; 2- Alterar as configurações do perfil;	1- Gerenciar homenagens; 2- Gerenciar marcações;			
P3		1- Gerenciar as homenagens.	Herdeiro escolhe fotos para a história (a respeito do protótipo).		
P4	Herdeiro pode alterar quem publica em sua linha do tempo.	As marcações o herdeiro deve permitir ou não que apareçam dentro das fotos e outros no Facebook.			
P5					
P6	Todos podem ver a linha do tempo.	Herdeiro tem o poder ou não de aprovar as marcações.		Todos podem ver as publicações.	Não pode mais haver convites de amizade.
P7	Poderia deixar pública já que as vezes não está como amigo mas conhecida.	Não deve poder marcar o memorial nas publicações.	Deixar o herdeiro decidir o que ficará visível no memorial.		Não pode mais haver convites de amizade. Pode buscar mas só pode visualizar.
P8	Somente os amigos podem ver e publicar na linha do tempo				Somente amigos de amigos podem enviar convites de amizade.
P9	Ninguém deveria poder mudar nada, nem adicionar e nem excluir.				Um botão com "Falar com o herdeiro ou responsável pela conta".
P10	Seu herdeiro pode alterar quem irá ver sua linha do tempo?	Um memorial não deve ser marcado.	Poderia haver uma lista de pessoas as quais estão no memorial e quais devem ser e estar bloqueadas conforme a vontade do vivo.	Permitir se o usuário quiser, dar poder para o herdeiro modificar a privacidade.	Permitir adicionar moderadores a página caso o herdeiro deseje auxílio. Telefone e email também.
P11		O herdeiro deve verificar e poder excluir as marcações que o memorial tiver.		Deixar o numero de contato e endereço do herdeiro.	Ter a opção de adicionar e excluir amigos.
P12	Seleciona cada característica se o herdeiro pode alterar ou não.	Seleciona cada característica se o herdeiro pode alterar ou não.	Seleciona cada característica se o herdeiro pode alterar ou não.	Seleciona cada característica se o herdeiro pode alterar ou não.	Seleciona cada característica se o herdeiro pode alterar ou não.
P13	Permanecer da mesma forma que é a configuração da conta normal. Utiliza um checkbox para seleciona o que quer que o seu herdeiro possa alterar		Herdeiro deve analisar o que vai aparecer na linha do tempo.	Herdeiro vai analisar as publicações marcadas.	
P14				Escolher o tempo de atividade do memorial.	

Figura 17 – Tabela com os resultados

19 Quero um botão p/ mudar do meu perfil para o memorial



é eu poder configurar design, tema e afins

Apenas escolha seu Herdeiro:

lista de pessoas escolha um ^{substituto} p/ Herdeiro lista de pessoas

escolha o que seu Herdeiro possa alterar

Excluir fotos Excluir publicações Add pessoas
 Add fotos remover pessoas Alterar configurações de privacidade.

caso queira manter uma configuração fixa, escolha

memórias publicações Dar a opção do Herdeiro Configurar Tudo
 lugares que fui pessoas

Quanto ao tempo de atividade do Memorial

- Escolha uma opção

Desativar depois campo de tempo
 Deixar o Herdeiro decidir
 Tempo de inatividade campo de tempo

NOTA: caso a opção não seja modelada ficará eternamente.

Figura 18 – Configurações de volição - P14

CAPÍTULO 6

CONCLUSÕES

É nítido o frequente uso das redes sociais e a interação entre usuários dentro deste ambiente. Com esse crescimento de interações, também há a necessidade de novas configurações para suportar as novidades que surgem, como foi o caso dos memoriais digitais. E, para uma rede tão popular como o Facebook, deve-se ter cautela em gerar novos ambientes, principalmente um que gira em torno do luto de outros usuários.

Com esta pesquisa, é possível concluir, a partir da análise do design participativo, que a maioria dos participantes não acreditam que a interface do memorial digital e suas configurações volitivas supram todas as necessidades do usuário juntamente com os requisitos dos elementos da web social. Falta ainda, no modelo atual, uma maior autonomia para que os próprios usuários possam controlar como desejam que fique o memorial digital e tornar o herdeiro mais ativo dentro deste ambiente.

O herdeiro dentro do ambiente, torna-se proprietário da identidade do falecido, sendo necessário assim que este deseje mesmo realizar determinadas ações, não sendo viável permanecer como é atualmente, em que este não pode recusar ou adicionar outra pessoa para gerir a conta.

Mesmo com o layout do Facebook sendo sempre tão simples e já sendo lembrado automaticamente pelos usuários, diante da atividade de contextualização, os participantes da pesquisa viram a necessidade de uma mudança, por dois dos três grupos

terem fugido totalmente do Mockup para pensar na nova interface. Isso reforça que o modelo atual de memorial não satisfaz, porque se ele satisfizesse o mais natural seria utilizar o modelo já proposto. Como a interface atual não dá subsídios para as questões multiculturais, de identidade do morto, de aspectos volitivos, elas acabam se desprendendo do modelo para atender à necessidade real.

A partir das interfaces e de suas análises, se pode concluir que as opções com maiores mudanças, trouxeram um maior suporte à antecipação e também permitiram que a identidade do falecido e a identidade do memorial ficassem mais evidente. Associando estas mudanças às configurações, percebe-se que a presença do herdeiro ativa nos memoriais digitais auxilia um espaço com maiores possibilidades, já que este irá gerir a conta em um momento que o dono do perfil não pode realizar.

No quesito da volição, a partir das análises quantitativas e qualitativas realizada, ficou claro que as configurações volitivas atuais que o Facebook dispõe não comportam a utilização e o potencial que pode existir para memoriais digitais dentro do Facebook.

Assim, para o elemento identidade estar mais presente neste ambiente é necessário que hajam mais possibilidades para configurações volitivas, em que o dono da conta consiga visualizar e adequar como deseja o seu memorial. Quando visualiza desta forma e segue os desafios de suporte à antecipação como foi desenvolvido nesta pesquisa, permite que estes dois elementos trabalhem juntos para atingir o objetivo.

Utilizar a técnica de desafios de configuração de Antecipação de Interação foi estimulante, pois, além de ser uma técnica nova e não se encontrar muitos artigos que já tenham utilizado essa técnica para as análises, ela carece de atenção para ser entendida, pois é necessário pensar em um cenário futuro a partir de configurações atuais do sistema, tendo a necessidade de deixar claro para o usuário, no momento da configuração, algo que será realizado em um tempo indeterminado. E, nesta pesquisa, de forma inovadora, o desafio foi aplicar a técnica em protótipos e não em um sistema. Separar também cada desafio foi algo complicado, pois todos estão muito interligados para o resultado final, uma boa antecipação da interação. E, além da técnica não ser trivial, no evento realizado gerou-se os "cenários" via protótipos, então, nas análises precisavam verificar estes cenários e, por meio deles, pensar a respeito do que era necessário para configurá-los, tendo presente todos os desafios analisados.

Com os resultados desta antecipação pode-se visualizar um aprofundamento nos dois elementos que eram o foco deste trabalho, identidade e volição, ao comparar com o estudo desenvolvido por Lemos et al. (2017). Por meio do evento e posteriormente na análise, gerou-se resultados mais detalhados por pensar nos custos e benefícios de cada solução para os stakeholders. Algumas soluções foram semelhantes as do evento, como adicionar a causa mortis e a data de falecimento, porém, no estudo desenvolvido

foram apresentados protótipos de como poderiam ser apresentadas essas informações e, posteriormente, analisando o custo e benefícios de cada uma. Desta forma, foram detalhados os elementos identidade e volição apresentados por Lemos et al. (2017), permitindo assim, configurações mais próximas de serem implementadas.

Em suma, é necessário que os desafios de configuração de Antecipação de Interação e os elementos da web social sejam bem planejados para memoriais digitais. Além disso, o sistema terá respaldo pelas configurações volitivas de seus usuários, para que a identidade do falecido permaneça presente com a assistência do herdeiro. Todavia, lapidar as responsabilidades deste herdeiro faz-se necessário. Para continuidade destas pesquisas, alguns trabalhos futuros são propostos no contexto do Facebook. É indicada a análise de outras plataformas que ainda não apresentam esta funcionalidade, como o Instagram. Além disso, recomenda-se a realização de outras atividades de design participativo, especialmente com usuários que já tenham passado por experiências de luto no Facebook. Ainda, expor os protótipos desenvolvidos nesta pesquisa para avaliação por usuários, incluindo aqueles que passaram por experiências de luto mediado por tecnologias ou que tenham sido delegados como herdeiras de contas.

REFERÊNCIAS

AGRE, P. Criando uma cultura da internet. *Revista USP*, n. 35, p. 112–117, 1997. 8

AMANCIO, D. M.; SARTORI, D. F.; GASPARINI, I. Utilizando design centrado no usuário para definição de um sistema colaborativo de monitoramento geográfico para pessoas com deficiência intelectual. 20

BARROS, D. M. V. et al. *Educação e tecnologias: reflexão, inovação e práticas*. [S.l.]: Edição dos Autores, 2011. 8

BIRMAN, J. *Arquivos do mal-estar e da resistência*. [S.l.]: Civilização Brasileira Rio de Janeiro, 2006. 7

BOURDIEU, P.; WACQUANT, L. J. *An invitation to reflexive sociology*. [S.l.]: University of Chicago press, 1992. 6

BRUBAKER, J. R.; HAYES, G. R.; DOURISH, P. Beyond the grave: Facebook as a site for the expansion of death and mourning. *The Information Society*, Taylor & Francis, v. 29, n. 3, p. 152–163, 2013. 11

BRUBAKER, J. R.; VERTESI, J. Death and the social network. In: *Proc. CHI Workshop on Death and the Digital*. [S.l.: s.n.], 2010. 12

CAMARGO, L. S. de A.; FAZANI, A. J. Explorando o design participativo como prática de desenvolvimento de sistemas de informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, v. 5, n. 1, p. 138–150, 2014. 20

CAMPOS, É. B. V. Considerações sobre a morte e o luto na psicanálise. *Revista de Psicologia da UNESP*, Faculdade de Ciências e Letras de Assis, v. 12, n. 1, p. 13–24, 2013. 7

CORALLI, B. O silêncio coletivo: a morte na atualidade e o desconforto causado por ela. *Psicologia: O Portal dos Psicólogos*. [Internet], 2012. 7

- ELLISON, N. B. et al. Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Wiley Online Library, v. 13, n. 1, p. 210–230, 2007. 13
- FAQ-FACEBOOK. O que é um contato herdeiro e o que ele pode fazer? 2018. Disponível em: <<https://www.facebook.com/help/1568013990080948?helpref=search&sr=4&query=herdeiro>>. 43
- FERREIRA, J. A. O. et al. Interface homem-máquina para domótica baseado em tecnologias web. 2008. 19
- FRANKS, P. C. How federal agencies can effectively manage records created using new social media tools. *Washington, DC: IBM Center for the Business of Government*, 2010. 8
- GETTY, E. et al. I said your name in an empty room: Grieving and continuing bonds on facebook. In: ACM. *Proceedings of the SIGCHI Conference on human factors in computing systems*. [S.l.], 2011. p. 997–1000. 11
- GULOTTA, R. et al. Engaging with death online: An analysis of systems that support legacy-making, bereavement, and remembrance. In: ACM. *Proceedings of the 2016 ACM Conference on Designing Interactive Systems*. [S.l.], 2016. p. 736–748. 11, 15
- HEWETT, T. T. et al. *ACM SIGCHI curricula for human-computer interaction*. [S.l.]: ACM, 1992. 19
- KAZIENKO, P.; MUSIAŁ, K. Social capital in online social networks. In: SPRINGER. *Knowledge-Based Intelligent Information and Engineering Systems*. [S.l.], 2006. p. 417–424. 13
- KIM, H.-W.; ZHENG, J. R.; GUPTA, S. Examining knowledge contribution from the perspective of an online identity in blogging communities. *Computers in Human Behavior*, Elsevier, v. 27, n. 5, p. 1760–1770, 2011. 11
- KOZINETS, R. V. *Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online*. [S.l.]: Penso Editora, 2014. 25
- LEMONS, K. C. et al. Digital memorials: A proposal for data management beyond life. In: *Proceedings of the XVI Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems*. New York, NY, USA: ACM, 2017. (IHC 2017), p. 23:1–23:10. ISBN 978-1-4503-6377-8. Disponível em: <<http://doi.acm.org/10.1145/3160504.3160551>>. 2, 17
- LOPES, A. D.; MACIEL, C.; PEREIRA, V. C. Recomendações para o design de memórias digitais na web social. In: SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO. *Proceedings of the 13th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems*. [S.l.], 2014. p. 275–284. 16
- LOPES, A. D.; MACIEL, C.; PEREIRA, V. C. Virtual homage to the dead: An analysis of digital memorials in the social web. In: _____. *Social Computing and Social Media: 6th International Conference, SCSM 2014, Held as Part of HCI International 2014, Heraklion, Crete, Greece, June 22-27, 2014. Proceedings*. Cham: Springer International Publishing, 2014. p. 67–78. ISBN 978-3-319-07632-4. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-07632-4_7>. 2, 25

- MACIEL, C. Um método para mensurar o grau de maturidade da tomada de decisão e-democrática. Niterói (RJ), 230p. *Thesis (D. Sc. in Computer Science)–Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação, UFF, Niterói–RJ-Brazil (In Portuguese)*, 2008. 13
- MACIEL, C. Issues of the social web interaction project faced with afterlife digital legacy. In: BRAZILIAN COMPUTER SOCIETY. *Proceedings of the 10th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems and the 5th Latin American Conference on Human-Computer Interaction*. [S.l.], 2011. p. 3–12. 10, 12
- MACIEL, C.; PEREIRA, V. The influence of beliefs and death taboos in modeling the fate of digital legacy under the software developers' view. In: *Workshop Memento Mori: Technology design for the end of life, CHI*. [S.l.: s.n.], 2012. 4
- MACIEL, C. et al. Interacting with digital memorials in a cemetery: Insights from an immersive practice. In: IEEE. *Computer Science and Information Systems (FedCSIS), 2017 Federated Conference on*. [S.l.], 2017. p. 1239–1248. 53, 54
- MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da informação*, SciELO Brasil, v. 30, n. 1, p. 71–81, 2001. 7
- MASH, H. B. H.; FULLERTON, C. S.; URSANO, R. J. Complicated grief and bereavement in young adults following close friend and sibling loss. *Depression and anxiety*, Wiley Online Library, v. 30, n. 12, p. 1202–1210, 2013. 4
- MASÍAS, V. H. et al. Shakespeare, social media and social networks. *IEEE TEchnology and SOCIty MagazInE*, IEEE, v. 34, n. 4, p. 17–30, 2015. 8
- MCADAMS, D. P.; AUBIN, E. de S. A theory of generativity and its assessment through self-report, behavioral acts, and narrative themes in autobiography. *Journal of personality and social psychology*, American Psychological Association, v. 62, n. 6, p. 1003, 1992. 15
- MCINTOSH, C. C. *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*. [S.l.]: PONS-Worterbucher, Klett Ernst Verlag GmbH, 2008. 10
- MULLER, M. J.; HASLWANTER, J. H.; DAYTON, T. Participatory practices in the software lifecycle. *Handbook of human-computer interaction*, Elsevier Science, Amsterdam, v. 2, p. 255–297, 1997. 20,21
- MURIANA, L. Incluindo idosos com comprometimento cognitivo no design participativo –avaliação e adaptação de técnicas de design, desafios e lições aprendidas. *USP*, 2017. 21
- PAPE, T.; BÖLLE, I. Einfallsproduktion von individuen und dyaden unter"brainstorming-bedingungen. replikation einer studie und allgemeine probleme eines forschungsgebietes. *Psychologische Beitrage*, Pabst Science Publishers, 1984. 21, 22
- PORTO, C.; SANTOS, E. O. d. *Facebook e educação: publicar, curtir, compartilhar*. [S.l.]: EDUEPB, 2014. 13
- PRATES, R. O.; ROSSON, M. B.; SOUZA, C. S. de. Interaction anticipation: communicating impacts of groupware configuration settings to users. In: SPRINGER. *International Symposium on End User Development*. [S.l.], 2015. p. 192–197. 28

- PUTNAM, R. D. *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. [S.l.]: Simon and Schuster, 2001. 13
- RAMOS, H. Além-túmulo no facebook: Vida após a morte e luto na era digital. *Observatorio (OBS*)*, OberCom, Observatório da Comunicação, v. 9, n. 4, p. 31–50, 2015. 12
- SAMSON, A.; SCHÄFER, M. T. et al. *Static glow*. Bloomsbury Press, 2016. 12
- SHE, W. J. Toward empowerment: screening prolonged grief disorder in the first six months of bereavement. 2018. 4
- SMITH, G. *Social Software Building Blocks*. 2007. <<http://nform.com/ideas/social-software-building-blocks/>>. [Online; accessed 18-August-2017]. 9
- STONE, J. Hume on identity: A defense. *Philosophical Studies*, Springer, v. 40, n. 2, p. 275–282, 1981. 10
- SUNDARAM, H. et al. Understanding community dynamics in online social networks: a multidisciplinary review. *IEEE Signal Processing Magazine*, IEEE, v. 29, n. 2, p. 33–40, 2012. 9
- UNRUH, D. R. Death and personal history: Strategies of identity preservation. *Social problems*, Oxford University Press Oxford, UK, v. 30, n. 3, p. 340–351, 1983. 11, 15
- VANGUNDY, A. B. Brain writing for new product ideas: an alternative to brainstorming. *Journal of Consumer Marketing*, MCB UP Ltd, v. 1, n. 2, p. 67–74, 1984. 22
- VIANA, G. T. et al. Análise dos termos de uso e políticas de privacidade de redes sociais quanto ao tratamento da morte dos usuários. 2

DESIGN PARTICIPATIVO - Questionário

1. **Qual o seu nome?**

2. **Faixa etária?**

Mark only one oval.

15-24

25-34

35-44

45-54

55-64

3. **Qual o sexo?**

Mark only one oval.

Feminino

Masculino

4. **De quais redes sociais você participa?**

Check all that apply.

Facebook

Twitter

Instagram

LinkedIn

Outras

Nenhuma

5. **Qual a periodicidade de uso do Facebook?**

Mark only one oval.

Todos os dias

2 vezes ou mais vezes por semana

1 vez por semana

A cada 15 dias

1 vez a cada 2 meses

1 vez a cada 3 meses ou mais tempo que isso

6. Para que você utiliza o Facebook?

7. Quais são os tipos de momentos que compartilha no Facebook?

Check all that apply.

- Não Compartilho nada
- Momentos muito importantes, como casamento, aniversário ou fatos marcantes de sua trajetória
- Atividades rotineiras, pensamentos do dia
- Compartilho de tudo um pouco
- Other: _____

8. Por quê as compartilha?

9. Quem são os seus amigos do Facebook?

Check all that apply.

- Família
- Amigos
- Conhecidos
- Várias pessoas que nem tenho tanto contato mais.

10. Já conhece o memorial do Facebook? Se sim, o que acha dele?

11. **Você gostaria de preservar suas memórias do Facebook e ter um espaço virtual para as pessoas poderem lembrar de você após o seu falecimento?**

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Talvez

12. **Você considera importante os seus dados digitais que compartilha no Facebook?**

Mark only one oval.

- Sim
 Não

13. **Você já configurou um herdeiro para a conta do seu Facebook? Porque?**

14. **Você gostaria de personalizar o que o seu herdeiro teria direito de fazer na sua conta ou acha desnecessário?**
