

As complexidades do design de experiência *The complexities of experience design*

Filipe Artur Honorato Ferreira de Souza, Guilherme Ranoya, Marcelo Vicente da Silva Junior, Rute Harada & Sílvia Matos

design de experiência, experiência de uso, experiência do usuário, design emocional

Este artigo tem como objeto de investigação a amplitude e pluralidade daquilo que se constitui uma experiência; a dificuldade de entendimento de seu próprio significado, de sua natureza, de sua configuração muitas vezes intangível, ou enfim, de sua própria tessitura para além dos artefatos concretos e tangíveis de que o design geralmente se ocupa, impõe grande desafio ao controle de seus elementos de forma com que possa ser efetivamente projetada. Este trabalho se concentrou na revisão bibliográfica, comparação, análise e crítica das definições conceituais e enquadramentos estabelecidos por autores renomados que já abordaram ou tangenciam este campo, cerca das questões tratadas como experiência, experiência do usuário e design de experiência de usuário. O intuito deste trabalho é prover contribuições teóricas, conceituais, e fundamentos para entender as relações possíveis entre a atividade projetual dos artefatos (a prática do design) e aquilo que, hoje, tem se configurado sob a denominação de "experiência". Através do que apresentamos aqui é possível concluir sobre a impraticabilidade de se projetar uma experiência em termos plenos e pragmáticos, no sentido de se ter controle dos elementos e das variáveis envolvidas; contudo, também é possível vislumbrar ensejos de um projetar no porvir: uma prática onde o controle total sobre o projeto, seus efeitos e seus usos não mais exista, e que a atividade de se projetar com o usuário em mente seja entendida de maneira mais aberta frente à multiplicidade de significações que os artefatos possam adquirir por parte deles.

experience design, user experience, emotional design

The purpose of this paper is to investigate the scope and plurality of what constitutes - or is currently considered to be - an experience; the difficulty of understanding its own meaning, its nature, its often intangible configuration, or, finally, its own structure beyond the concrete and tangible artifacts of which design generally engages, poses a great challenge to the control of its elements so that it can be effectively designed. This work focused on bibliographical review, comparison, analysis and critique of the conceptual definitions and frameworks established by renowned authors who have already addressed or touched this field, around issues named as experience, user experience and user experience design. The intention and/or result of this work is to provide principles and theoretical/conceptual contributions to understand the possible relations between the design of artifacts and what today has been configured under the name of "experience." Through this paper it is possible to conclude on the impracticability of projecting an experience in full and pragmatic terms, in the sense of having control of the elements and variables involved; however, it is also possible to glimpse the opportunities of a future path for design (since experiences end up being, in one way or another, designed): a practice where total control over the project, its effects, and its uses, no longer exist; and that the activity of designing with the user in mind is understood more openly in the face of the multiplicity of meanings that artifacts can get on their part.

1 Introdução

Os termos "design de experiência" e "ux design" se popularizaram nos últimos anos da década de 2010. A partir desse pressuposto, percebemos que esses novos termos têm sido utilizados para designar atividades que inserem o ser humano no processo de projeção de interfaces, sejam elas digitais ou não.

Notamos também que essas novas nomenclaturas estão no lugar dos termos "design de interfaces", "design de interação" ou "arquitetura de informação", utilizados a partir de 1990

Anais do 9º CIDI e 9º CONGIC

Luciane Maria Fadel, Carla Spinillo, Anderson Horta, Cristina Portugal (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI

Belo Horizonte | Brasil | 2019

ISBN 978-85-212-1728-2

Proceedings of the 9th CIDI and 9th CONGIC

Luciane Maria Fadel, Carla Spinillo, Anderson Horta, Cristina Portugal (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI

Belo Horizonte | Brazil | 2019

ISBN 978-85-212-1728-2

para designar as mesmas atividades, e percebemos que, por vezes, são utilizadas como sinônimos. Até mesmo as nomenclaturas mais antigas são interpretadas como um conceito ultrapassado e anacrônico, denotando algo “fora de moda” ou que já ficou no passado.

Por outro lado, observamos que, tanto as designações mais antigas como as mais atuais, se aproximam a partir da intenção de incluir o usuário no processo de projeção. E que essa abordagem também não é novidade. Mont'Alvão e Damazio já refletiam à época sobre a importância de incluir usuários no projeto: 'o design centrado no objeto e seus aspectos objetivos passou a dar lugar a um design centrado no ser humano e seu modo de viver, interpretar e conviver com o entorno' (Mont'Alvão & Damazio, 2008, p.7).

Dentre as metodologias que consideram a maneira como as pessoas vêem, interpretam e convivem com artefatos, destaca-se a abordagem do Design Centrado no Humano (DCH), apresentada por Krippendorff (2000). Segundo Chaves, Bittercourt e Taralli (2013), Krippendorff pesquisava sobre a inclusão de pessoas no design desde 1990; no ano de 2007 escreveu o capítulo *Semantics: Meanings and Contexts of Artifacts*, do livro intitulado *Product Experience*, estudo que foi importante para o nortear as nossas discussões.

Neste capítulo, Krippendorff (2007) sugere quatro pilares conceituais do DCH, quais sejam:

1. Entendimento de segunda ordem - o designer não pode utilizar conceitos universais, ao contrário, ele deve entender como determinado artefato será compreendido no contexto de quem está em contato com o mesmo porque os artefatos serão experienciados de maneira diferente, por diversos usuários e em contextos variados.
2. Significados - a experiência de uso não pode ser separada dos significados que os artefatos têm para determinadas grupos e culturas. Muitas vezes os significados que os artefatos carregam em si interferem simbólica e diretamente na experiência, e isso independe da usabilidade do artefato e do próprio contexto de uso.
3. Rede de stakeholders - o projeto de um artefato não está relacionado apenas ao interesse de quem irá utilizá-lo. Outros atores estão envolvidos nessa rede de interesses, como clientes, fornecedores, usuários e colaboradores.
4. Interfaces - é preciso olhar as interfaces para além do artefato físico ou como algo passivo que simplesmente responde a um commando, e é igualmente importante perceber como as interfaces podem afetar as pessoas com as quais ela interage.

Mesmo sem um consenso acerca dos termos ou das atividades correlacionadas, entendemos a relevância em considerar, dentro da prática projetual, toda a complexidade que envolve a percepção do usuário como ser humano, pois, na vida real, são os seres humanos que interagem com artefatos, antes de serem postos no lugar de usuários. Bessa e Pizzocaro (2007) afirmam que usuários são pessoas diante dos artefatos e que elas decidem usá-lo, com alguma intenção. Por isso, usuários devem ser vistos como pessoas, antes de estarem no lugar de usuários. Além disso, usuários não são reais, ao contrário, são uma invenção dos projetistas: uma forma de generalizar os sujeitos que usarão os artefatos projetados conformando estas pessoas em convenções e relações pré-concebidas.

Além disso, em se tratando de projetar para a experiência do humano, não se pode deixar de considerar a complexidade que está intrínseca nessa relação. Segundo Cardoso, a complexidade é uma questão cada vez mais estudada nas áreas da informação e da informática; o autor define por complexidade 'um sistema composto de muitos elementos, camadas e estruturas, cujas inter-relações condicionam e redefinem continuamente o funcionamento do todo.' (Cardoso. 2012, p. 25)

A partir dessas inquietações, traçou-se como objetivo central deste artigo a discussão sobre a complexidade da relação humano-artefato-experiência, entendendo que é importante valorizar a qualidade do artefato, mas consciente de que o objeto, sozinho, não é capaz de definir a experiência do usuário, uma vez que essa experiência não é projetável: ela se dá numa relação pessoal, contextual e intransferível.

2 O conceito de experiência

A "experiência", novo objeto de interesse das grandes corporações e dos novos negócios, será provavelmente substituída por algo mais misterioso, intrigante e sedutor, e o intervalo em que isto deve ocorrer deve ser ainda menor do que o tempo necessário para que as demais atividades tenham se tornado "obsoletas", inclusive.

Independente do ciclo de vida dos jargões e buzzwords, temos na experiência de uso e na experiência que uma pessoa desenvolve com um artefato ou um serviço, algo que precisa ser pensado e projetado. Temos, nestas questões, aspectos que merecem a atenção dos designers, e que merecem igualmente um esforço de pesquisa para que se tornem práticas e conhecimentos inerentes ao campo do design.

O que identificamos, à medida que aprofundamos nos estudos sobre essas questões, é um entrelaçamento sobre assuntos por si só bastante complexos. Assuntos que vão dos esforços de psicólogos em compreender como nos relacionamos emocionalmente com as coisas ao nosso redor, ao esforço econômico em entender como podemos criar novos serviços capazes de integrar a vida de cada pessoa sem que provoquem impactos difíceis de serem mantidos.

Nessas questões, podemos diferenciar nitidamente os conceitos que envolvem usabilidade e experiência. O enfoque sobre a funcionalidade dos artefatos (e serviços neles embutidos) e da facilidade de uso, tem sido consideradas questões relativas à usabilidade, uma forma de tartar a questão que não abre possibilidade para avaliação das experiências (de uma forma mais ampla), ou das experiências das pessoas diante desses artefatos (de uma forma mais discreta). Poderíamos assim dizer que a usabilidade pertence ao microcosmo do artefato, ao ponto que a experiência é do campo complexo da interação do usuário, espaço que se localiza entre a sua consciência, o contexto e o artefato ou serviço em questão.

Apesar de percebermos que problemas de usabilidade dificultam a realização de tarefas pelos usuários, é nítido observar que a facilidade de uso, por si só, não garante boa experiência. Essa está associada a valores intrínsecos das pessoas, distintos da relação momentânea do uso. O design de experiências é, portanto, um problema de complexidade ainda maior do que se costuma imaginar. Como já observado, 'o paradigma de experiência do usuário é, dentre as abordagens maduras, a mais recente, complexa e impraticável.' (Ranoya, 2018, Pg. 1015). Abordá-la exige um esforço de profundidade e densidade muito maior do que a simples reunião de técnicas e instrumentos de pesquisa como diagramas de afinidade, personas e perfis psicográficos de usuários. Mas as amplas dimensões e grandezas do espaço de acontecimento da experiência não deveriam se tornar justificativas para abandoná-la: parece ser, justamente, o momento para pavimentar caminhos e fluxos presentes neste espaço, para que se tornem uma reflexão estruturada, um framework, ou mesmo mecanismos dentro da reflexão projetual por onde decisões e escolhas precisam passar.

No espírito de aprofundar as questões circunscritas no problema da experiência, apresentaremos, a seguir, conceitos e aspectos inerentes a ela cujos envolvimentos têm sido discutidos no Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Pernambuco no esforço desempenhado por pesquisadores vinculados, direta ou indiretamente ao programa, de entender como designers podem abordar e incorporá-la em suas atividades projetuais.

3 Metodologia de pesquisa

Tendo como objetivo a exploração e crítica da relação humano-artefato-experiência, este artigo é uma produção coletiva da disciplina "Design orientado à experiência", ofertada pelo professor Guilherme Ranoya no Programa de Pós-graduação em Design da Universidade Federal de Pernambuco.

Ao longo de vinte encontros previstos no calendário, alunos de mestrado e doutorado vinculados ao programa entraram em contato com uma bibliografia direcionada, como Csikszentmihaly (2008), Damásio (2000), Larrosa (2011) e Hassenzahl (2013). Em momentos

pós-leitura, os estudantes se encontraram para apresentar seminários, discutir em sala e comparar as referências, identificando concordâncias e discordâncias entre os autores.

Aliado aos seminários desenvolvidos, os estudantes foram motivados a pesquisar outros autores que colaborassem para a construção do construto teórico que permeia a experiência do usuário, como o levantamento bibliográfico acerca dos termos “experiência”, “usuário”, “complexidade”, “interação” e “design centrado no humano (DCH)”.

Para o termo DCH, encontramos em Krippendorff (2000), Krippendorff (2007), Chaves, Bittercourt e Taralli (2013), definições e indagações acerca de que desejos, necessidades e valores das pessoas devem ser ponto de partida para o projeto de artefatos. Para o design e o complexo, vimos em Cardoso (2012) a questão de que o designer não projeta para ele mesmo. E sobre a visão de ser o ser humano quem interage com os artefatos, ao invés dos artificiais usuários, encontramos em Bessa e Pizzocaró (2007) um bom embasamento teórico.

Após os seminários, a turma foi dividida em grupos por temas de estudo convergentes e houve então uma escrita coletiva, com o intuito de entender como o designer pode considerar a notação de experiência na prática projetual. Um dos resultados dessa escrita coletiva foi o estudo reflexivo que culminou neste artigo, para cumprir o objetivo de compartilhar com a comunidade nossas reflexões acerca do design com a atenção voltada para experiências.

4 Afinal, o que é experiência?

Uma das explicações que destacamos para o conceito de experiência foi vista em Larrosa (2011), quando o autor conceitua experiência como “isso que me passa”. Para ele, experiência é algo abstrato, é um sentimento ou “energia” que está fora do nosso controle e que passa por nós, nos atravessa. A experiência tem um caráter externo, subjetivo, reflexivo e transformador, que produz sentidos, significações e afetos. Para exemplificar esse conceito o autor dá o exemplo da experiência de leitura: quando lemos um livro e sentimos que aquele conteúdo não nos impactou de nenhuma maneira, podemos até ter apreendido de forma técnica o que foi dito, mas, sem uma transformação, sem “aquilo que me passa” a leitura não pode ser configurada como uma experiência. Para haver a experiência é preciso que de alguma forma nos tornemos diferentes, que algo que é diferente a nós, nos passe, nos atravesse e nos transforme.

Para Hassenzahl (2010) a experiência emerge da interconexão complexa entre a percepção, a ação, a motivação, a emoção, a cognição e do diálogo com o mundo em que vivemos. Para ele, a experiência possui quatro propriedades cruciais: ela é subjetiva, holística, situacional e dinâmica. Apesar de muitos tentarem “desenhar” a experiência, ela não pode ser garantida pois ‘a experiência emerge de uma variedade de aspectos, muitos deles estão além do controle do designer’ (Hassenzahl, p. 17, 2010, tradução dos autores). Mas isso não significa que para ele a experiência não deva ser “projetada”. Os conhecimentos de design podem facilitar a emergência da experiência, à medida que conecta o humano ao artefato em um determinado contexto.

Outras definições importantes para experiência foram vistas por meio do estudo sobre a consciência, de Damásio (2000). Primeiramente, o autor reflete sobre o fato que a visão que temos da experiência de alguém é sempre “desfocada”. Damásio é um neurocientista e nos revela que a experiência faz parte da consciência. E nesse sentido, o estudo da consciência requer perspectivas internas e externas, ou seja, além da observação de atos comportamentais, são necessários acompanhamentos por exames fisiológicos. Sendo assim, não há como medir a experiência de uma pessoa a partir da observação de seu comportamento, pois teremos uma percepção desfocada.

Em segundo lugar, Damásio (2000) traz a informação de que para examinar o comportamento humano é preciso perceber três estados da interação: o estado de vigília, a emoção de fundo e a atenção básica. Para o autor, o estado de vigília corresponde ao que o indivíduo “sabe”, ou seja, a própria consciência. A atenção básica é o estado da pré-consciência e a emoção de fundo é o que fundamenta suas ações.

O autor também não separa as emoções da consciência. Ao contrário, acredita que elas tendem a andar juntas. Tanto as emoções como a consciência central se servem e requerem os mesmos substratos neurais. Ele revela que reagimos a uma experiência com estado de vigília (consciência), atenção básica (antes da consciência) e emoção de fundo (fundamentações), de forma conjunta e separadamente.

Experiência, portanto, é um atributo complexo. Nem sempre estamos conscientes. Nem sempre estamos só reagindo automaticamente. Dessa maneira, não há como “medir” uma experiência de interação, pensando em experiência como atributo simples ou como usabilidade.

5 Experiências são complexas. É possível projetá-las?

Como apontado através da abordagem Cardoso (2012), a complexidade pode ser interpretada como a inter-relação entre o sujeito, o objeto e o meio, desta forma é importante salientar que cada um desses componentes são interdependentes; essa complexidade na inter-relação pode ser vista na tentativa de conceituar de experiência e a possibilidade de projetá-la. Nessa dinâmica conceitual, Blythe, Overbeeke, Mon & Wright (2004) apontam que a experiência é um conceito que resiste à especificação; principalmente pelo desafio em desenvolver bases teóricas sólidas para conceituar a temática e gerar diálogos que considerem o caráter holístico da experiência.

Os autores propõem enquadramentos visando estruturar meios de caracterizar a construção da experiência e a tomada de sentido pelo usuário. A definição dessas estruturas pragmáticas aparentemente contradiz o caráter holístico atrelado à experiência. No entanto, apontam que são imprescindíveis para que o debate possa ir além do campo subjetivo. Eles definem duas frentes, cuja primeira abordagem defende as quatro categorias para construção de uma experiência (compositional thread, sensual thread, emotional thread, spacio-temporal thread) que representam como determinar e caracterizar a experiência; e a segunda abordagem em relação a tomada de sentido da experiência, onde abordam como o indivíduo reflexivamente interage com o “objeto” da experiência e dialoga com as influências do meio, com outras pessoas, e com suas próprias concepções. A dinâmica reflexiva e recursiva foi categorizada em sete tópicos (anticipating, connecting, interpreting, reflecting, appropriating, recounting). O aspecto dialético entre elas é uma das grandes contribuições de sua pesquisa, que mesmo tendo foco em artefatos digitais, se aplica a qualquer suporte projetado de onde se espera haver uma experiência na interação com o usuário. Essa tríade interdependente é um dos pontos da dialética mais importantes na abordagem do autor, identificando, após a interação com o “objeto”, o diálogo incessante entre o indivíduo consigo mesmo, em uma constante tomada de decisão e avaliação do conjunto de emoções, sensações e complexidades sócio-econômicas, e essas variáveis influenciando as diversas tomadas de sentido sobre a determinada interação com o “objeto”. É relevante apontar que o usuário, na perspectiva dos autores, sempre tem opiniões preconcebidas ao interagir com o “objeto”, e nessa dinâmica dialética, interagem as suas referências de vida com sua relação junto ao “objeto”. O autor nos permite compreender que, por conta de cada pessoa ter uma apropriação diferente daquilo com o que interage, não há construções homogêneas ou próximas.

Apesar de elaborar, sistematicamente, frameworks para a compreensão da experiência, da tomada de consciência, e da construção de sentido, ficam claros seus posicionamentos em relação a impossibilidade de se projetar a experiência, que, juntamente às relações previamente citadas, incluem-se também o jogo dialético sobre os afetos e sensibilidades, as questões sensoriais e emocionais determinantes sobre a configuração de uma experiência. No entendimento deles, é possível planejar e promover a interação, mas não é possível garantir ou determinar qual será o resultado da experiência.

6 Conclusão

Apesar do desafio que a nova lente exige, a complexidade de se “projetar” uma experiência não deveria produzir niilismo projetual, da mesma forma que o esforço em desvendar questões que nos cercam - que sempre levam a mais dúvidas do que respostas - não deve cessar em nome da simplificação do mundo (o que produziria apenas simploriedade, e não simplificação).

É preciso, pois, sensibilizar o designer a entender que experiência não é usabilidade, e que a experiência, um aspecto complex da relação entre as pessoas e os artefatos com os quais se relacionam, se dá na inter-relação entre o sujeito (humano), o artefato (ou serviço) e o contexto, elementos que muitas vezes fogem ao controle e à competência do designer. Projetar um artefato ótimo não significa projetar uma experiência ótima, pois o artefato sozinho não garante o que se produz da experiência, posto que essa é apresentada numa relação pessoal, contextual e intransferível. Por outro lado, talvez seja preciso desenvolver um framework com ferramentas e diretrizes que auxiliem no esforço em delimitá-la, tendo em vista que sua complexidade inerente não é um problema, mas uma oportunidade para a produção de artefatos e serviços mais ricos e interessantes.

Referências

- Bessa, Olavo Fontes Magalhães, Pizzocaró, Silvia. *Ergonomics as if people really mattered*. International Committee of Design History and Studies (ICDHS) 5th conference, incorporating Nordic Forum for Design History Symposia, 2007.
- Blythe, M., Overbeeke, K., Monk, A. & Wright, P. (2004). *Making sense of experience in Funology - from usability to enjoyment*. New York: Kluwer Academic Publishers.
- Cardoso, R. (2012). *Design para um mundo complexo*. São Paulo: Cosac Naify.
- Csikszentmihalyi, M. (2008). *Flow - the psychology of optimal experience*. New York: HarperCollins.
- Chaves, Bittencourt & Tralli (2013). *Design Centrado no Humano na atual pesquisa brasileira - uma análise através das perspectivas de Klaus Krippendorff e da IDEO*. In: HOLOS, Ano 29, Vol.6 218.
- Damásio, A. (2000). *O mistério da Consciência*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Hassenzahl, M. (2010). *Experience design: Technology for all the right reasons*. Synthesis lectures on human-centered informatics 3.1.
- Hassenzahl, M. (2013). *Designing moments of meaning and pleasure. Experience, design and happiness*. International Journal of Design.
- Krippendorff, K. (2000). *Design centrado no usuário: uma necessidade cultural*. *Estudos em Design*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, p. 87-98.
- Krippendorff, K., & Butter, R. (2007). *Semantics: Meanings and Contexts of Artifacts*. In SCHIFFERSTEIN, H.N.J.; HEKKERT, P. (Eds.). *Product experience*. New York: Elsevier.
- Larrosa, J. (2011). *Experiência e alteridade em educação*. Santa Cruz do Sul: Revista reflexão e ação, v.19, n.2, pg.04-27.
- Mont’alvão, C. & Damazio, V. (2008). *Design, ergonomia e emoção*. Rio de Janeiro: Mauad X.
- Ranoya, G. (2017). *Paradigmas da interação nas mídias computacionais*. Anais do 8º Congresso Internacional de Design de Informação (CIDI/2017), volume 4, número 5; p. 1009-1018. São Paulo: Blucher, 2018. DOI: 10.5151/cidi2017-093

Sobre o(a/s) autor(a/es)

Filipe Artur Honorato Ferreira de Souza, Bacharel, UFPE, Brasil
<criativo.honorato@gmail.com>

Guilherme Ranoya, Doutor, UFPE, Brasil <ranoya@gmail.com>

Marcelo Vicente da Silva Junior, Bacharel, UFPE, Brasil <mvmarcelovicente@gmail.com>

Rute Harada, Bacharel, UFPE, Brasil <rute.harada@gmail.com>

Silvia Matos, Mestre, UFPE, Brasil <silviamatos.design@gmail.com>