

Para quem projetamos? Identificação dos termos utilizados no Congresso Internacional de Design da Informação

For whom do we design? Identification of terms used in the Information Design International Conference

Marco Mazzarotto

design da informação, usuário, pessoas

Os termos que utilizamos para definir e nos relacionarmos com o mundo a nossa volta não são apenas rótulos superficiais, seus significados moldam a forma como entendemos esse mundo e criamos significado. Nesse contexto, as palavras que usamos para definir para quem projetamos interferem na nossa própria forma de projetar. Por esse motivo, o objetivo desta pesquisa foi identificar e analisar quais termos foram usados nos artigos do CIDI 2019 com esse propósito de identificar “os outros” para quem o design é feito ou feito com. Para isso, o método utilizado consistiu em um survey aplicada em uma amostra aleatória de 149 artigos. Os resultados apontaram a existência de pelo menos 40 palavras, agrupadas por semelhança em 21 categorias. Dessas, as mais recorrentes são os termos usuário(a) e pessoa. Essa divisão parece representar também duas formas diferentes de enxergar para quem projetamos. Enquanto a primeira pode tender estar mais próxima de uma visão limitada do usuário como quem apenas usa, não cria, e não precisa ser visto na sua completude, a segunda pode apresentar uma tendência a enxergar as pessoas de forma mais holística e ativa.

Information design, user, people

The terms we use to define and relate to the world around us are not just superficial labels, their meanings shape the way we understand this world and create meaning. In this context, the words we use to define who we design for interfere with our own way of designing. For this reason, the objective of this research was to identify and analyze which terms were used in the articles of CIDI 2019 for the purpose of edifying “the others” for whom the design is made or made with. For this, the method used consisted of a survey applied to a random sample of 149 articles. The results showed the existence of at least 40 words, grouped by similarity in 21 categories. Of these, the most recurring are the terms user (a) and person. This division also seems to represent two different ways of seeing for whom we project. While the first may tend to be closer to a limited view of the user as someone who only uses, does not create, and does not need to be seen in its human completeness, the second may have a tendency to see people more holistically.

1 Introdução

Palavras importam. A forma como nos referimos a quem projetamos interfere em como enxergamos, nas palavras de Almeida (2015), esse “outro”. Entender alguém como usuário gera compreensões diferentes de chamá-lo de participante, receptor, pessoa, ser humano ou outro termo.

Como reforça Norman (2021), as palavras que usamos fazem diferença na forma como pensamos o design. E para ele uma disputa importante é entre os termos “usuário” e “pessoa”, já que ambos apontam para aspectos diferentes sobre o que considerar e como incluir esse “outro” no projeto. Como veremos ao longo dessa pesquisa, esses dois termos também foram os mais encontrados nos artigos do Congresso Internacional de Design da Informação de 2019.

Mas antes, é importante contextualizar e definir mais claramente os objetivos deste artigo. A pesquisa aqui apresentada faz parte dos trabalhos da rede Design & Opressão, uma coalização de pesquisadoras e pesquisadores brasileiros preocupados em pensar o design a partir de uma perspectiva crítica, influenciados pelas obras de Paulo Freire, Frantz Fanon, Augusto Boal e bell hooks. Nesse sentido, entender como nomeamos cada indivíduo envolvido no processo de design, como esse nome influencia na forma que o enxergamos, e como esse nome empodera ou oprime sua atuação, são pontos de grande interesse para a rede.

Desse contexto maior, surge o objetivo abordado neste trabalho, identificar e analisar os termos utilizados no campo do Design da Informação para se referir para quem ou com quem projetamos, utilizando como fonte dos dados a última edição do Congresso Internacional de Design da Informação. Para isso, foi realizada uma *survey* em uma amostra aleatória de 149 artigos da edição de 2019 do congresso.

Os resultados apontaram para 40 termos diferentes, reunidos por similaridade em 21 categorias. Dessas, as duas mais recorrentes reproduzem o antagonismo citado por Norman entre “usuários” e “pessoas”, sendo a primeira a mais citada e a segunda a presente em um número mais amplo de obras. Além disso, notou-se uma variação muito grande no uso dos termos entre os diferentes eixos temáticos do congresso.

Mais do que definir qual desses termos é o melhor, ou se outro deveria ser inventado, o objetivo deste trabalho é primeiro descrever o contexto no qual nos encontramos, para que, em seguida, possamos levantar questionamentos: Quais são as diferenças para o processo de design aos utilizarmos o termo “usuários” ou “pessoas”? Quais papéis cada um desses termos confere para os envolvidos? No que eles limitam e no que eles empoderam? Por que o termo “usuários” é mais presente nos eixos Tecnologia e Comunicação, enquanto “pessoas” é mais utilizado nos eixos Sociedade e Educação? Não cabe a este trabalho responder com exatidão a esses questionamentos, mas sim apontar que essas diferenças existem e que precisamos debatê-las.

Em relação a estrutura deste artigo, no tópico a seguir apresentamos uma breve revisão de literatura envolvendo obras que já debateram essa temática, criticando ou defendendo determinados termos. Em seguida, descreve-se o método desenhado para definição da amostra, a identificação e a contagem dos termos nos artigos do CIDI 2019. Por fim, apresentam-se os resultados encontrados e as análises realizadas.

2 Para quem projetamos? Considerações a partir da literatura.

Quando analisamos os termos utilizados para nos referirmos para quem ou com quem projetamos, a palavra “usuário” é uma das possibilidades sempre em evidência e muito presente, presença essa que é acompanhada tanto de defesas quanto de críticas ao termo. Até mesmo Norman (2021), pesquisador envolvido na popularização do “design centrado no usuário” e “experiência do usuário”, é enfático ao afirmar estar em uma cruzada contra a palavra *users*, afirmando preferir utilizar no seu lugar *people* (neste trabalho traduzido como pessoas).

Aprofundando essas críticas ao termo, Gonzatto (2018) busca apontar diversos problemas na sua utilização, como a representação do usuário como um ser passivo, que não tem outras dimensões na sua vida além do uso de um artefato, reduzindo este a uma única dimensão, apagando sua complexidade social e sua agência como também um ser criativo, estabelecendo uma hierarquia entre aqueles que criam e aqueles – os usuários – que apenas usam.

Bradley, Hancock e Carpendale (2011) reforçam a defesa de que as palavras que utilizamos afetam a nossa forma de pensar e interpretar nossas pesquisas. Nesse sentido, por meio de análises semióticas, os autores defendem que a troca da palavra “usuários” por “pessoas” é tarefa relativamente simples de implementar, porém com grande impacto na percepção de que projetamos não para objetos, mas para pessoas em toda sua completude.

Por outro lado, Gonzatto (2018) também critica a ideia de simplesmente abandonarmos de forma ingênua o termo “usuários”, substituindo-o por algo como “pessoas” ou “seres humanos”, até sob o risco de esvaziar os significados dessas palavras e deixar de lado sua historicidade e importância para o campo. Para o autor, é necessário resignificar o termo, entendendo criticamente as limitações e problemas do seu uso, usando-o no seu sentido limitado justamente para criticar situações em que os envolvidos são considerados apenas usuários limitados, mas também buscando expandir o seu uso de forma problematizadora e entendendo usuários também por suas demais dimensões e complexidade humana.

Como pode ser visto, uma das críticas ao termo usuário é a conotação limitante que pouco considera os envolvidos também como sujeitos ativos, criadores de sua realidade e não apenas expectadores passivos desta. Como reforça Moraes (2021), com base em Paulo Freire, o processo de produção do conhecimento não ocorre de forma linear e unilateral do designer para o usuário, mas sim por um troca, na qual usuários não devem ser considerados objetos passivos, mas sim sujeitos ativos no projeto. Desse modo, para demonstrar esse papel também criativo, a autora sugere a troca do termo “usuários” pelo “cidadãos-designers”. Essa nomenclatura tem influência direta de Paulo Freire (1970), que ao defender a produção dialógica e participativa do conhecimento na educação, afirmava que os termos “educador” e “educando”, ambos também limitantes, fossem substituídos por “educador-educando” e “educando-educador”, demonstrando que todos os envolvidos têm algo para ensinar e algo para aprender. De forma similar, o autor do presente artigo já sugeriu em pesquisa anterior a substituição dos termos “designer” e “usuário” por “designers-participantes” e “participantes-designers” (Mazzarotto, 2020), apontando também para a quebra dessa hierarquia

segregadora, reforçando que ambos têm sua dimensão criativa no projeto e também a sua dimensão humana como participantes dos grupos sociais envolvidos.

Apesar das críticas, é difícil menosprezar a força do termo usuário. Como será mostrado posteriormente, o termo foi o mais encontrado na amostra de artigos do CIDI 2019 analisada. Além disso, seu uso já está inclusive integrado a nomenclatura de práticas atuais de design, como a “experiência do usuário” e o “design centrado no usuário”. Nesse sentido, o termo auxilia na transferência do foco do projeto não para o sistema ou artefato que deve ser construído, mas sim para as necessidades e características de quem vai usar isso. Como afirmam Mao *et al* (2005), essa mudança do “centrado no sistema” para o “centrado no usuário” foi um aspecto fundamental para melhorar a eficácia e usabilidade dos artefatos, que passaram a considerar o entendimento e requisitos dos envolvidos.

A seguir, o próximo tópico aborda como o método de levantamento e análise desses termos nos artigos do CIDI 2019 foi estruturado para a presente pesquisa.

3 Método

A condução metodológica desta pesquisa foi estruturada por meio de um *survey* descritiva, ou seja, um levantamento que buscou descrever a distribuição de determinadas características em uma população. A característica buscada foram os termos utilizados nos artigos para se referir ao “outro”, aquele para quem nós designers projetamos ou aquele que projeta junta conosco. Já a população, foram os artigos publicados nos anais do Congresso Internacional de Design da Informação (CIDI) de 2019, realizado em Belo Horizonte.

A pesquisa foi dividida em quatro etapas: definição dos termos, definição da amostra, coleta de dados e análise/representação dos resultados.

Na primeira etapa de **definição dos termos**, o objetivo foi gerar uma lista de palavras que poderiam ser buscadas de forma automatizada pela *survey* na etapa de coleta de dados. Para isso, foram lidos quinze artigos publicados no CIDI 2019, sorteados aleatoriamente, sendo três de cada um dos cinco eixos temáticos: comunicação, educação, sociedade, tecnologia e teoria e história. A quantidade de quinze não foi pré-estabelecida, mas ocorreu devido a um processo de amostragem por saturação, ou seja, até novos resultados começarem a não aparecer mais. A cada leitura de um artigo, os termos usados para se referir ao “outro” do processo de design eram anotados. A partir do décimo terceiro artigo termos novos pararam de surgir, de modo que a leitura parou no décimo quinto artigo. Para complementar a lista também foram inseridas variações de gênero e de plural, totalizando quarenta termos. Além disso, palavras sinônimas foram procuradas em dicionários de sinônimos, mas todas as sugestões já estavam contempladas pela lista original.

Na segunda etapa ocorreu a **definição da amostra** da população que seria analisada. Do total de 235 artigos publicados nos anais do CIDI 2019 foram selecionados 149 para a análise. A amostragem foi aleatória e estratificada proporcionalmente pelos cinco eixos, de modo que eixos com mais artigos tivessem um número maior de selecionados. Esses números conferiram

a pesquisa uma **margem de erro de 5%** e um **nível de confiança de 95%**, considerando uma distribuição heterogênea da população.

Na terceira etapa, a **coleta de dados** foi realizada por meio do software de análise qualitativa Atlas. Esse software permite inserir uma lista de termos e aplicar automaticamente a busca em um número grande de documentos ao mesmo tempo. Explorando essas funcionalidades, a lista gerada na etapa um e os artigos selecionados na etapa dois foram inseridos no software, e a busca automatizada foi realizada.

Porém, ainda foi necessário fazer uma revisão dos resultados, pois alguns termos podem ser usados em contextos diversos. A palavra “pessoa”, por exemplo, as vezes era usada como sobrenome do autor ou para se referir a cidade de João Pessoa, enquanto “público” pode ser utilizado para se referir ao setor público ou transporte públicos, só para citar alguns exemplos. Para fazer essa revisão, era solicitado ao software a listagem de todos os locais no texto original onde o termo estava localizado, sendo possível dessa forma ver o contexto em que a palavra estava. Todos esses resultados eram apresentados em uma lista única, o que agilizou o processo de revisão. Os termos usados em outros contextos foram então contatos e excluídos dos resultados finais.

Por fim, na quarta e última etapa, a **análise e representação dos dados** foi realizada através do software Microsoft Excel. No primeiro momento, os termos foram contabilizados de forma individual e hierarquizados do mais frequente para o menos. Em seguida, também foram criados agrupamentos de termos correspondentes, como por exemplo “usuário”, “usuária” e “usuários”. Por fim, também foram analisados a distribuição dos termos entre os diferentes eixos do congresso. A representação e análise desses resultados é apresentada em detalhes a seguir.

4 Análise e resultados

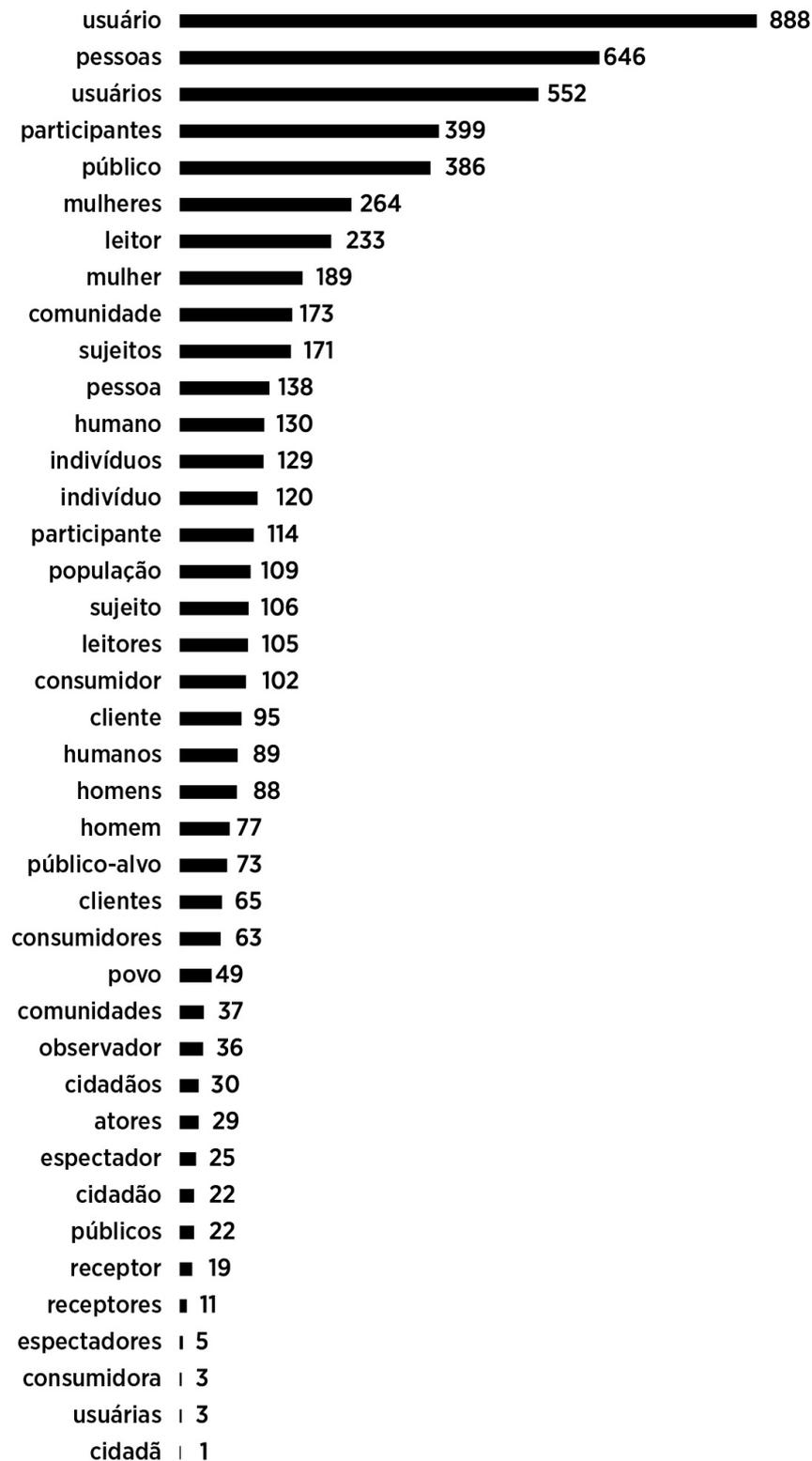
A figura 1 apresenta a lista dos **quarenta termos** encontrados nos artigos e a quantidade de vezes em que cada um foi citado. Como pode ser observado, a palavra “usuário” foi o termo mais encontrado, sendo citada 888 vezes. Em seguida, a palavra “pessoas” aparece 646 vezes. Em terceiro, o termo “usuários”, agora no plural, fecha os três mais encontrados, citado 552 vezes.

A análise do topo do gráfico parece corroborar com a perspectiva de Donald Norman para essa discussão, já que o autor coloca o debate justamente em cima desses dois termos, ao questionar se devemos projetar para usuários ou para pessoas.

Completando as dez palavras mais encontradas, estão os termos participantes (399 vezes), público (386 vezes), mulheres (264 vezes), leitor (233 vezes), mulher (189 vezes), comunidade (173 vezes) e sujeitos (171 vezes).

Por fim, as três palavras menos encontradas foram flexões no gênero feminino: consumidora (3 vezes), usuárias (3 vezes) e cidadã (1 vez). O que levanta discussões importante sobre representatividade de gênero.

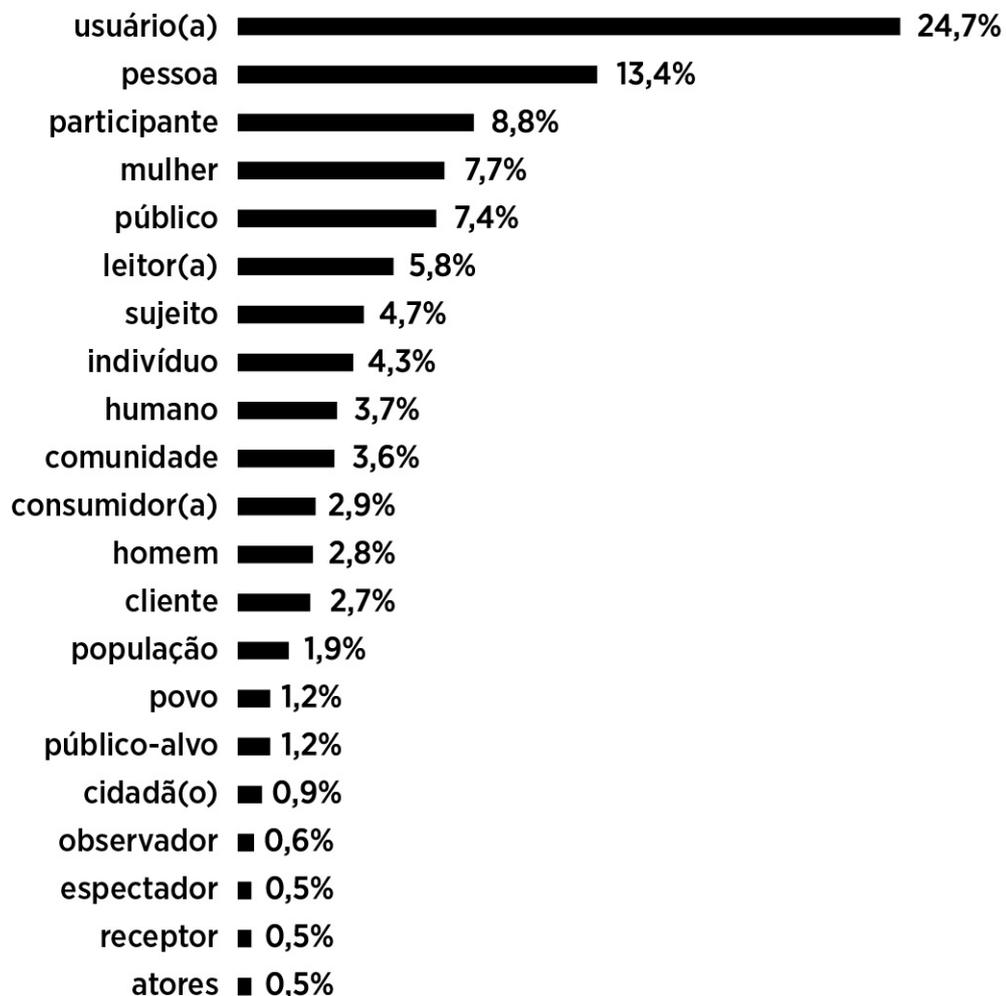
Figura 1: Lista de termos e quantidade de ocorrências na amostra



Já na figura 2, os termos correspondentes foram agrupados, de modo que, por exemplo, as palavras “peçoosa” e “peçoas” passaram a ser contadas como uma categoria apenas. Em função disso, a lista de termos diminui de quarenta para **vinete um**.

Os dois primeiros lugares, entretanto, continuaram os mesmos. A categoria usuário(a) continuou como a mais frequente, correspondendo a 24,7% das menções encontradas. Em segundo lugar, a categoria “pessoa” corresponde a 13,4% das menções feitas. Em terceiro, o termo participante representa 8,8% das menções. Nesse caso, porém, uma ressalva é importante. Nas leituras iniciais para definição dos termos, a palavra participante foi usada em dois contextos diferentes. No primeiro, ela está ligada a uma pesquisa científica, usada para se referir a quem participa, mesmo de forma pouco ativa, de um estudo. No segundo, ela se refere a quem participa de maneira mais ativa em um projeto de design. Devido a coleta automatizado dos dados totais, porém, não foi possível diferenciar de forma viável com qual significado o termo foi utilizado em todas as suas ocorrências, de modo que eles permanecerem agrupados na mesma categoria.

Figura 2: Lista de termos similares agrupados e sua porcentagem de uso.



Na figura 3, as mesmas categorias são listadas, mas agora a análise foca na quantidade de artigos nas quais elas aparecem ao menos uma vez. Como pode ser visto, neste critério a disputa entre “usuário(a)” e “pessoas” troca de lugar. A categoria “pessoa” é a mais presente na

amostra analisada, sendo encontrada em 75,1% dos artigos. Já a categoria “usuário(a)” aparece em 59,2% das obras.

Figura 3: Lista de termos similares agrupados e sua porcentagem de uso.



A presença forte do termo “pessoas”, seja em segundo na quantidade de citações ou em primeiro no número de artigos em que aparece, aponta para um reforço na visão da importância da sua utilização no lugar do termo “usuário”, e com todas as vantagens defendidas que isso traz, de desobjetificar e reumanizar as relações entre designers e demais envolvidos.

Porém, nessa disputa entre os termos “usuário(a)” e “pessoa”, uma nova ressalva percebida durante a leitura inicial dos trabalhos é relevante de ser comentada. Em alguns dos trabalhos lidos, foi possível perceber que o termo “pessoa” era com frequência utilizado para se referir de forma mais abrangente a qualquer pessoa, não necessariamente aquela diretamente envolvida com o projeto ou outros temas de design abordados. De maneira contrária, o termo “usuário(a)” era justamente o mais frequente quando realmente se estava falando especificamente de um projeto ou de um tema mais próximo ao design. Um exemplo está no artigo de Matos & Coutinho (2019), sobre o redesign de identidades visuais. Na parte inicial do trabalho, quando as autoras estão falando sobre psicologia e teorias sobre mudança, o termo “pessoa” é

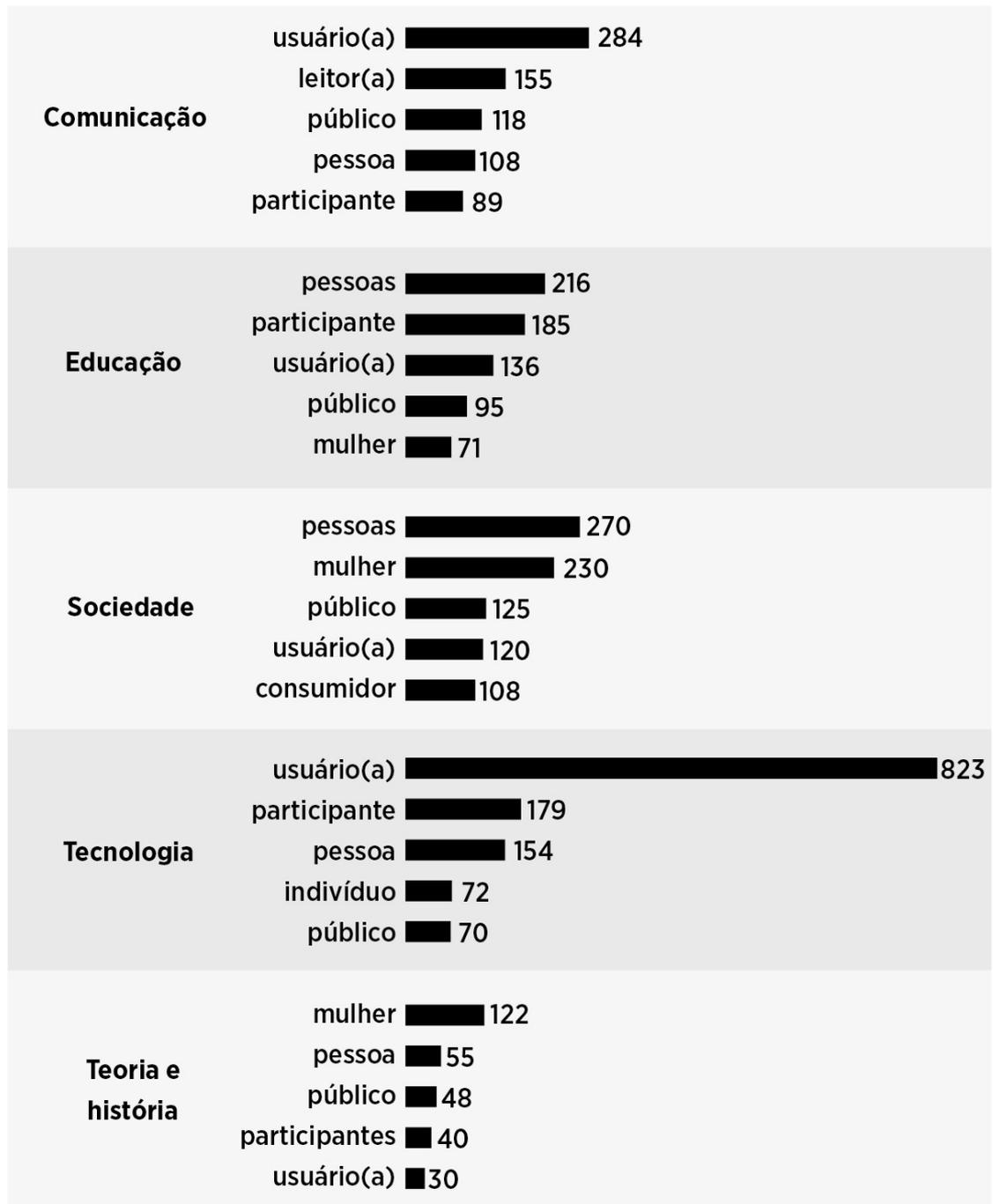
encontrado duas vezes, já que não há ainda referências ao campo do design. No meio do artigo, o termo é utilizado uma vez em um contexto muito próximo ao design. Porém, no final do artigo, quando a discussão é especificamente sobre o redesign de identidades visuais, o termo que surge é “usuários”, citado nove vezes. Essa constatação ainda não tem validade estatística, pois não foi possível analisar esses diferentes contextos de uso em toda a amostra analisada, apenas nas obras lidas inicialmente na íntegra na etapa de definição dos termos. Por esse motivo, pesquisas qualitativas futuras precisam aprofundar os contextos e significados do uso de cada termo, “pessoas” e “usuários”. Mas, uma hipótese inicial e negativa é que existe um processo de objetivação que ocorre no próprio decorrer de alguns artigos, nos quais “pessoas” passam a ser apenas “usuárias” conforme adentram o campo do design.

Por fim, a última análise feita com os dados coletados está representada na figura 4. Neste gráfico, a ocorrência de cada agrupamento de termos é apresentada segmentada por eixo temático do congresso. Neste gráfico, apenas os cinco agrupamentos de termos mais citados são apresentados. O que chama atenção nessa análise é grande heterogeneidade dos resultados.

O termo “usuário(a)” é o mais encontrado nos eixos Comunicação e Tecnologia, neste último, com impressionantes 823 citações. Por outro lado, nesses eixos o termo “pessoa” aparece apenas em quarto ou terceiro lugar respectivamente. Já o termo “pessoa” é o mais citado nos eixos Educação e Sociedade, nos quais, de forma oposta, o termo “usuário(a)” aparece apenas em terceiro e quarta posição respectivamente. Será que esses dados significam que as pesquisas nos eixos tecnologia e comunicação tendem a ter uma visão limitada apenas aos aspectos mais explícitos de uso dos artefatos? enxergando o “outro” apenas como alguém que usa algo feito por designers? E, por outro lado, será que os eixos educação e sociedade apresentam uma visão mais holística das pessoas e sua relação com o design? Novamente, esse é um debate importante que deve ser feito, e uma pesquisa qualitativa futura dos contextos e significado pode ajudar nisso.

Quanto ao quinto último eixo – Teoria e História – neste o termo mais recorrente foi “mulher”, seguido por “pessoa” em segundo lugar e tendo “usuário(a)” apenas na quinta colocação. Esses dados podem gerar a hipótese que neste eixo estudos relacionados a gênero estavam mais presentes.

Figura 4: Listagem dos cinco agrupamentos de termos mais citados por eixo temático.



5 Conclusões

Palavras importam. E no campo do pensar e do fazer do Design da Informação não é diferente. Como nos referimos ao “outro” ajuda a entender como o enxergamos, e, principalmente, como entendemos suas relações com o design. Ao definir alguém como “usuário”, essa definição não pode gerar um limite sobre como enxergamos o seu papel no processo de design? Eu projeto, você usa. E só os aspectos do uso são aqueles que interessam para o projeto. De forma oposta, chamar esse “outro” de “pessoa” será que não pode gerar uma busca por um entendimento

mais integral e holístico? O próprio termo usado aqui, “o outro”, também traz uma visão que pode segregar e hierarquizar os papéis dos envolvidos no processo de design, definindo que existe um designer e um outro que faz parte de um grupo completamente distinto.

Essas são perguntas que inevitavelmente surgem dos resultados desta pesquisa. Pois, como foi demonstrado, os termos “usuário(a)” e “pessoa” foram os mais encontrados na amostra analisada, termos vistos pela literatura como avatares de significados distintos e antagônicos. Enquanto o primeiro pode limitar a compreensão dos demais envolvidos no projeto, limitando sua agência, sua criatividade, suas múltiplas dimensões e complexidade, o segundo poderia trazer esse sentido mais holístico, trocando o papel de objetivo passivo por de sujeito ativo.

Além destes dois termos mais encontrados, outras 19 categorias foram identificadas a partir do agrupamento de palavras similares utilizadas para se referir a quem projetamos. A distribuição desses termos também foi muito distinta entre os eixos temáticos da área de Design da Informação, apontado provavelmente para entendimentos diferentes sobre o papel do “outro” nos processos de design em cada subárea. Enquanto o termo “usuário” foi o mais encontrado nos eixos Tecnologia e Comunicação, “pessoa” foi o mais recorrente nos eixos Sociedade e Educação

A partir dessa visão descritiva quantitativa, o que se aponta como pesquisas futuras é necessidade de aprofundar o entendimento sobre o contexto de uso e significados desses termos. Dessa maneira, será possível realmente avançar no entendimento de como essas palavras impactam no nosso fazer e pensar do Design da Informação. O primeiro passo, o qual esta pesquisa se propôs, e acreditamos ter alcançado, foi identificar o contexto atual no qual nos encontramos e fazer os questionamentos que acreditamos serem fundamentais para esse debate.

Referências bibliográficas

- Almeida, F. dos S. (2015) *Design para quem? Sobre o conceito de Outro na pesquisa em Design Gráfico no Brasil*. [Dissertação de metrado] Programa de Pós-graduação em Design. PUC-Rio, Rio de Janeiro.
- Bradley, A.; Hancock, M. & Carpendale, S. (2011) Stop Using "Users"! An Examination of Word Usage in CHI Literature and the Impact of Objectifying People. *Technical Report CS-2011-26*.
- Gonzatto, R. (2018) *Usuários e a produção da existência: contribuições de Álvaro Vieira Pinto e Paulo Freire à Interação Humano-Computador* [Tese]. UTFPR, Curitiba.
- Matos, S.O.A & Coutinho, S. G. (2019) Tipologia para o redesign de identidades visuais. *Anais do 9º Congresso de Internacional de Design da Informação*.
- Moraes, C. (2021) *“Nutrir com”: uma experiência degustativa sobre Design & Saúde* [Tese de Doutorado] Escola Superior de Desenho Industrial, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

Mazzarotto, M. (2020) As contribuições de Paulo Freire para um Design Emancipatório. In: Abreu, J. M. & Padilha, P. R. *Paulo Freire em Tempos de Fake News*. São Paulo: Instituto Paulo Freire, p. 171-179.

Norman, D. (2021) Don Norman at UX Week 2008. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=WgJcUHC3qJ8>>

Mao, J.; Vredenburg, K.; Smith, P. W. & Carey, T. (2005) The State of User-centered Design Practice. *Communications of the ACM*, v.48, n.3, pp 105-109.

Sobre o autor

Marco Mazzarotto, Dr., UTFPR e rede Design & Opressão, Brasil,
<marcomazzarotto@gmail.com>