

# SEMINÁRIO FESPSP 2020

## DESIGN PARA UMA SOCIEDADE DE INQUIETOS

**Bárbara Uehara - Mestranda em Ciência da Informação – ECA/ USP**

Atuação profissional: Designer de Experiência do Usuário

Contato: barbarauehara@gmail.com

**RESUMO:** Devido ao grande volume informacional, a sociedade pós-moderna vem modificando seu comportamento de diversas maneiras. A forma como as pessoas consomem informação e produtos analógicos ou digitais também sofre modificações exigindo que profissionais das áreas de Design, Informação e Comunicação deem cada vez mais atenção ao usuário. Portanto, neste artigo busca-se descrever aplicações práticas da área de Experiência do Usuário analisadas à luz da obra A Sociedade do Cansaço do autor Byung-Chu Han com o objetivo de interpretar ideias e afirmações abordadas pelo filósofo e compará-las traçando possíveis paralelos com a área de Experiência do Usuário. O problema se baseia em tentar encontrar possíveis paralelos entre o texto do autor refletindo sobre os conceitos abordados por ele como “multitasking”, “excesso de positividade”, “tédio”, “escutar espreitando”, entre outros. Utiliza-se o método analítico-descritivo, recorrendo-se à pesquisa bibliográfica para embasar paralelos por meio de conceitos de teóricos relevantes da área de Design e Experiência do Usuário. Desta maneira, é possível concluir sobre a necessidade de um olhar atencioso do designer em prol do usuário, alinhado a técnicas de observação e empatia. Por meio desse olhar cuidadoso do designer é possível melhorar o desenvolvimento de produtos digitais e conseqüentemente atender os interesses dos usuários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Experiência do Usuário; Informação; Design, Antropologia.

### CORPO DO TRABALHO

### INTRODUÇÃO

A leitura do livro A Sociedade do Cansaço de Byung-Chu Han pode nos levar a muitas reflexões. De acordo com o autor, vivemos em um século ‘neuronal’ cujo

comportamento é muito diferente dos séculos anteriores. Essa mudança de comportamento afeta diretamente a vida das pessoas, a forma como usam produtos, buscam informação e interagem entre si. Da mesma maneira, também se altera o modo como consomem produtos tecnológicos e o que esperam deles.

## **SÍNTESE DOS OBJETIVOS**

Busca-se como objetivo interpretar ideias e afirmações abordadas pelo filósofo e compará-las traçando possíveis paralelos entre a obra e a área de Experiência do Usuário.

## **SÍNTESE DOS PROBLEMAS**

O problema de pesquisa é tentar encontrar possíveis paralelos entre o texto de Byung-Chu Han na obra *Sociedade do Cansaço* e conceitos básicos da área de Experiência do Usuário.

## **SÍNTESE DA METODOLOGIA**

O texto possui método analítico-descritivo, recorrendo-se à pesquisa bibliográfica para embasar paralelos com a área de Experiência do Usuário, utilizando autores e estudiosos precusores da área.

## **RESULTADOS**

A Experiência do Usuário configura-se uma área de estudos relativamente nova e advinda do termo em inglês *User Experience (UX)*. A área de Experiência do Usuário visa projetar e analisar experiências de uso, visando que se tornem satisfatórias, simples e fáceis. Tendo isso em mente, apresenta-se a seguir alguns trechos em que se propõem analisar e refletir sobre a obra *Sociedade do Cansaço*, buscando traçar possíveis comparações com a área de Experiência do Usuário.

"O excesso de positividade se manifesta também como excesso de estímulos, informações e impulsos" (HAN, 2017, p.31). Nesse trecho o autor fala sobre o excesso

de 'positividade' e 'estímulos' a que somos acometidos atualmente. Expor o usuário ao excesso de informação nas telas, aplicativos e sites atrapalha o uso de produtos digitais, causando confusão e lentidão por parte do usuário. Podemos usar lindos recursos, campos bem desenhados, mas que em excesso tiram a atenção do usuário das macrofunções. Ao invés de ajudar, podem atrapalhar a usabilidade. Como salienta Donald Norman (2006, p.13), "a maneira mais segura de tornar alguma coisa fácil de usar, com poucos erros, é impossibilitar fazê-la de outro modo — limitar as escolhas". Conduzir o usuário por meio de uma navegação mais simples e enxuta melhora o uso dos produtos, gerando menos erros.

"A técnica temporal e de atenção *multitasking* (multitarefa) não representa nenhum progresso civilizatório" (HAN, 2017, p.31). O usuário pode executar apenas uma ação por vez em sites e aplicativos. Por isso as ações nas telas precisam ser claras e simples. "Todos os tipos de coisas em uma página Web podem nos fazer parar e pensar desnecessariamente" (KRUG, 2014, p. 20). Sendo assim, permitir que se concentre em uma atividade por vez torna a experiência mais agradável para o usuário.

"Uma tolerância bem pequena para o tédio" (HAN, 2017, p.33). Nossa tolerância ao tédio, à espera ou a qualquer tipo de demora gera uma inquietação nos dando uma sensação de impaciência e perda de tempo, tempo que na sociedade pós-moderna não pode ser desperdiçado. Em alguns casos, o tédio pode surgir por falta de *feedback* para o usuário, segundo Nielsen (1994, p. 156) "o sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de feedback dentro de um prazo razoável".

Paradoxalmente, esse mesmo "Tédio profundo que não deixa de ser importante para um processo criativo" (HAN, 2017, p.33) faz-se extremamente necessário para os profissionais de design em *UX*. Contemplar tipos diversos de arte, música e literatura também são bálsamos para a criatividade. Por vezes nos vemos desafiados por alguma necessidade de mudança no produto em que o simples afastamento com momentos de contemplação é suficiente para que novas ideias surjam. Segundo Han (2017, p.35) "quem é tolerante com o tédio, depois de um tempo irá reconhecer que possivelmente é o próprio andar que o entendia. Assim, ele será impulsionado a

procurar um movimento totalmente novo”, ou seja, buscar uma nova solução, um novo desenho, uma nova interface... Uma nova ideia!

Desde 1926 o psicólogo britânico Graham Wallas é considerado precursor das etapas do processo criativo seguido por muitos outros teóricos como Barreto (1982, p.152) e Berzbach (2013, p.12). Segundo Wallas (1926, p. 87), “*the stage of Incubation should include a large amount of actual mental relaxation*”. Após a etapa de incubação a mente humana estaria mais preparada para as etapas seguintes envolvidas no processo criativo.

“Com o desaparecimento do descanso, teriam se perdido os 'dons do escutar espreitando' e desapareceria a 'comunidade dos espreitadores” (HAN, 2017, p.34). Podemos traçar o paralelo sobre a importância da observação e empatia para o profissional designer. Porém, só é possível ser empático quando entramos em um estado de contemplação, ao levar em consideração os interesses e necessidades do usuário. Segundo Brown, “a empatia é o hábito mental que nos leva a pensar nas pessoas como pessoas, e não como ratos de laboratório ou desvios padrão” (p.46, 2010). Ele acrescenta que é possível construir “pontes de insights por meio da empatia, a tentativa de ver o mundo por meio das experiências alheias e de sentir o mundo por suas emoções” (p.47, 2010). Esse modelo está cada vez mais sendo aplicado por designers pelo mundo todo porque permite conhecer e entender novas culturas abrindo oportunidades de inovação que tornam possível a colaboração entre designers e usuários (BROWN, p. 56, 2010). Técnicas de observação alinhadas com um olhar de empatia, permitem ao designer espreitar cuidadosamente o usuário, melhorando os processos de criação de produtos. Sendo assim, a pesquisa centrada no usuário é muito importante e valorizada dentro da área de UX (KUNIAVSKY, 2003).

## **CONCLUSÃO**

A grande exposição tecnológica e estímulos constantes a que a sociedade atual é submetida vem gerando mudanças de comportamento e na forma como as pessoas consomem informação e interagem com produtos e entre si. Todas essas mudanças requerem também mudanças no olhar do designer, novas estratégias para chamar a atenção do usuário e principalmente mais “contemplação” mais observação e consideração às necessidades do usuário.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, Roberto Menna. Criatividade em propaganda. 3ª edição. São Paulo: Summus, 1982.

BERZBACH, Frank. **Psicologia para criativos: dicas e sugestões de como manter a originalidade e sobreviver no trabalho.** Gili, 2013. 176 p.

BROWN, Tim. **Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 249 p.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço;** tradução de Enio Paulo Giachini. 2ª edição ampliada — Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar!: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web.** Alta Books, 2006.

KUNIAVSKY, Mike. Observing the user experience a practitioner's guide to user research. San Francisco: Morgan Kaufmann, 2003.

NORMAN, Donald A. **O design do dia-a-dia.** Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

WALLAS, Graham. **The art of thought.** London: J. Cape, 1926.