

Informação e experiência nas redes sociais

Information and experience in social networks

GÜNTHER, Albert Fischer, Mestre em Design; UFSC

TRISKA, Ricardo, Dr. Eng; UFSC

Resumo

Este artigo apresenta uma discussão que tem como escopo o *design* enquanto conhecimento. Contempla reflexões de Flusser, a fim de obter-se uma caracterização do *design* de experiências. Como resultado, constata-se claramente que a experiência é intersubjetiva, expandindo-se em um campo no qual a informação modifica a memória cultural – de modo a manipular formas gráficas juntamente das vivências.

Palavras-chave: Vilém Flusser, *design* de experiências, redes sociais, informação.

Abstract

This paper presents a discussion in the scope of the design as knowledge. The paper includes Flusser reflections, in order to obtain a characterization of the experience design. Among the obtained results, it is clearly demonstrated that the experience is intersubjective, expanding in a field where the information modifies the culture memory – and in this manner, manipulating graphics forms and life experiences.

Keywords: Vilém Flusser, *experience design*, *social networks*, *information*.

*Where is the Life we have lost in living?
Where is the wisdom we have lost in knowledge?
Where is the knowledge we have lost in information?
T. S. Eliot*

1 Introdução

Neste artigo é proposta uma discussão acerca da natureza do *design* com base nas reflexões de Flusser, quando diante de considerações recentes da literatura sobre *design* de experiências no âmbito da IHC (Interação Humano-Computador).

Trata-se de um artigo do tipo pesquisa bibliográfica, em que se utilizou como base obras de Vilém Flusser, consistindo estas de três ensaios e excertos de um livro fora de publicação, além de uma edição recente que trata da palavra “*design*”. Os conceitos-chave ali encontrados são confrontados com o conceito de experiência presente na literatura científica recente da área de IHC. Quando necessário, são discriminados outros artigos pontualmente, ora para contextualização, ora para desenvolvimento da discussão. Obras que remetem a discussões meramente tangenciais também são referenciadas, embora sem aprofundamento textual.

O artigo procura responder como é considerada a experiência do usuário como elemento de caracterização do *design* como ciência, bem como a dificuldade encontrada por este usuário nessa tentativa. Para tanto, é necessário partir da premissa de que os componentes característicos do *design* de Experiências diferem dos da usabilidade, conforme é entendido no consenso existente na literatura científica da área, e que se apresenta de modo sintético em Hassenzahl e Tractinsky (2006). Essa diferenciação é necessária, pois para ser relevante cientificamente é necessário apresentar conceitos bem definidos, além da possibilidade de irrefutabilidade.

Ademais, parte-se do pressuposto de que há uma diferenciação entre o conhecimento propriamente dito e as atividades práticas do cotidiano. O estudo não visa esgotar o assunto nesse aspecto, mas somente indicar e descrever pontualmente a questão da afirmação científica da disciplina do *design* de experiências: como se apresentou em sua origem e como se apresenta agora na área da IHC.

Na medida em que se reconhece o *design* de experiências como uma disciplina em consolidação, o *design* em sentido amplo adquire implicações epistemológicas que o orientam ora para a arte, ora para engenharia; identifica-se posteriormente uma correspondência dessa dicotomia com aquela existente entre conhecimento quantificado e discursivo, ou objetivo e intersubjetivo, que, por sua vez, caracteriza a crise da modernidade.

Em ambos os casos, a importância do *design* como informação é considerada na medida em que têm seu princípio nos aspectos sensoriais manipuláveis pelo profissional. Mas, mediante a manipulação das formas gráficas, há também a manipulação de experiências e conteúdos vividos por usuários, o que é exemplificado pelas redes sociais, e caracteriza a concepção de *design* como “armadilha” dentro da perspectiva da memória cultural da informação. Ressalta-se com isso o caráter do *design* de experiências como intersubjetivo, artístico e que se sustenta na dimensão conceitual das vivências.

2 As origens do *design* de experiências: a experiência do usuário e a abordagem da usabilidade

A experiência em IHC tem sido considerada um conceito vago que surgiu a partir da diferenciação da usabilidade. Para melhor apreender a discussão sobre experiência, é necessário abordar o tema da usabilidade. A norma ISO 9241-11 (1998) definiu usabilidade como: “[...] *the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use.*” (apud BEVAN, 2008, p. 1).

Jacob Nielsen, por sua vez, apresenta a usabilidade como um conceito abstrato, podendo ser definido apenas em termos de componentes precisos e potencialmente mensuráveis (NIELSEN, 1993). A usabilidade era definida explicitamente como uma disciplina com caráter de engenharia, que pressupunha um rigor de metodologia, caracterizado pelo racionalismo próprio da ciência moderna. Para que a usabilidade constituísse uma prática, deveria permitir o aprimoramento e a avaliação segundo métodos, preferencialmente mensuráveis objetivamente. A funcionalidade sempre constituiu um ponto crítico a ser observado em projetos. Mas, na medida em que as soluções propiciadas pela abordagem da funcionalidade (ou de seu equivalente em IHC, a usabilidade), vão se consolidando na prática profissional dos *designers*, elas vão deixando de ser um diferencial de mercado, passando a constituir somente mais uma condição necessária para o êxito de projetos.

A partir dessa insuficiência, passaram a ser desenvolvidos novos modelos para caracterizar as práticas “projetuais”, que têm sido compreendidas por um termo de acepção obscura e vaga no âmbito tecnológico, entendido como *design* de experiências. Este termo foi utilizado primeiro em uma obra de 1991, de Brenda Laurel, intitulada *Computers as Theatre*.

Ao tratar do prazer como elemento central de *design*, Jordan (2000, p. 4) afirma: “*usability-based approaches are limited*”. Colocada desta forma, a assertiva não pretendia desqualificar as contribuições da usabilidade como disciplina. Apenas compreendia que, da maneira como é encarada: “*it will come to be seen as a problem-solving discipline, rather than a discipline that is positively increasing the market value of the products to which it contributes*” (Id. 2000, p. 4).

Essas colocações, entretanto, não consistiam no princípio das preocupações concernentes à natureza das disciplinas da IHC, que já havia recepcionado anteriormente os conceitos de usabilidade emocional e comportamental (LOGAN et al. 1994, apud HASSENZAHN e TRACTINSKY, 2000). A insuficiência da usabilidade para dar conta de todos os aspectos relativos aos usuários levou ao desenvolvimento da área específica para tratar da dimensão relacional dos usuários com a tecnologia.

3 O *design* de experiências

O *design* de experiências baseia-se na experiência do usuário (*user experience*, ou UX). Em uma definição presente na ISO 9241, parte 210 (apud LAW et al, 2009, p. 727)¹, consta que a

¹ Na data do presente estudo, essa norma ainda se encontra em processo de ratificação.

UX consiste em: “*a person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service*”. Isto reforça o caráter de subjetividade do conceito, além de estabelecer que a experiência esteja associada com a usabilidade, através de consequências imediatas do uso, o acesso às funções do sistema, bem como a percepção e respostas cognitivas individuais. Mas principalmente, a

UX is about technology that fulfils more than just instrumental needs in a way that acknowledges its use as a subjective, situated, complex and dynamic encounter. UX is a consequence of a user's internal state (predispositions, expectations, needs, motivation, mood, etc.), the characteristics of the designed system (e.g. complexity, purpose, usability, functionality, etc.) and the context (or the environment) within which the interaction occurs (e.g. organisational/social setting, meaningfulness of the activity, voluntariness of use, etc.). (HASSENZAHN e TRACKTINSKY, 2006, p. 95).

Outra definição, embora também bastante abrangente do que consiste a experiência do usuário, é apresentada por Nielsen e Norman (2009), em que é reforçado seu caráter interdisciplinar:

“User experience” encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products. The first requirement for an exemplary user experience is to meet the exact needs of the customer, without fuss or bother. Next comes simplicity and elegance that produce products that are a joy to own, a joy to use. True user experience goes far beyond giving customers what they say they want, or providing checklist features. In order to achieve high-quality user experience in a company's offerings there must be a seamless merging of the services of multiple disciplines, including engineering, marketing, graphical and industrial design, and interface design.

Na medida em que o *design* experiencial tem se consolidado como disciplina, ou seja, constituindo uma *práxis* que lhe é própria, reconheceu-se nela um composto de aspectos estéticos, emocionais e hedônicos (HASSENZAHN e TRACKTINSKY, 2006), embora sem que tenha sido determinado qual desses fatores é o mais importante na interação (supondo que seja possível tal predominância).

O aspecto estético (*aisthesis*, ou *αισθητική*) pode ser considerado como o tipo de informação proveniente dos sentidos, a percepção ou a sensação. Temos como exemplo desse aspecto o ordenamento reconhecido nos diferentes elementos da comunicação visual, tais como a cor, a linha, a forma, a superfície, entre outros. Esse tema já foi extensivamente tratado por autores que incluem Arnheim (2001), Dondis (2003) e Lupton (2008).

Para Norman (2008), o estético está subordinado ao aspecto emocional, ou é compreendido como tal, enquanto que para Jordan (2000), essa relação de subordinação do estético ocorre relativamente ao prazer. A princípio, o reconhecimento sobre qual aspecto se sobressai é importante para definir qual será o panorama interdisciplinar da atividade “projetual”.

A rigor, projetar considerando as experiências do usuário culmina em uma *práxis* que tem consequências para o *design* como todo, no que tange ao modo de produzir e conservar informação. Portanto, todo *design* pode ser tido como experiencial na medida em que se apóia no estético como elemento comum de diferentes abordagens.

Nas opiniões de Sexto Empírico relativas às práticas dos epicuristas — filósofos para quem o prazer consistia em um conceito filosófico central — estava subjacente a seguinte concepção: “*sensory experience is a guaranteed, or 'self-evident', standard against which the truth or falsity of an opinion is to be judged.*” (LONG; SEDLEY, 2008, p. 94). Observa-se com isso, e

desde muito antigamente, preocupações relativas ao método científico, com o fim de obter generalizações de base empírica, embora ainda sem uma conceituação para a experiência.

Entretanto, a ideia do sensorial como garantia de conhecimento não é suficiente. Na *práxis* própria do *design* há a manipulação de informação sensorial para a construção de significado. Isto implica a concepção de que é possível o conhecimento a partir do estético, mas não que se limite à ele: assim, pode ser compreendido como possuindo uma **índole física**, passível de entendimento, ou seja, portador de **índole lógica**, podendo constituir ainda um objeto de escolha, que caracteriza sua **índole racional**. Para Schiller (2002), algo é estético quando se refere a todas essas faculdades sem ser objeto subordinado a nenhuma delas.

De acordo com a perspectiva de Hassenzahl e Tractinsky (Id. p. 95), “*From our perspective, one of HCI’s main objectives in the future is to contribute to our quality of life by designing for pleasure rather than for absence of pain.*”; sendo a ausência de dor entendida aqui como uma mera relação de uso, propiciada pelas técnicas da usabilidade, mas que em nada acrescenta para a experiência do usuário. Observa-se aqui uma preocupação do *design* de experiências de afirmação como saber cotidiano, de caráter disciplinar.

4 Discussão sobre a natureza do *design*

De um modo geral, nas discussões do âmbito da IHC, vigora a ideia de que o *design* deve estar centrado no usuário. Entretanto, há ocorrências de discussões acerca da natureza interdisciplinar desse campo, e com ela o juízo de que o próprio *design* relacionado à IHC está mudando (WRIGHT; BLYTHE; McCARTHY, 2006). Essas concepções culminam em diferentes perspectivas de *design*, que variam de acordo com as concepções de experiência do usuário envolvidas no ato de projetar.

Pode-se partir de dois pontos de vista distintos sobre o *design* para se projetar experiências, cada um deles com implicações teóricas e metodológicas particulares no âmbito da IHC, mas que podem remeter a discussões mais amplas, de natureza epistemológica. Wright, Blythe e McCarthy (2006) contrapõem o *design* como engenharia ao *design* como arte², considerando que cada um desses posicionamentos está de acordo com uma concepção de experiência distinta. De maneira semelhante, Löwgren (1995) já havia feito uma distinção entre metodologias de *design*, colocando em oposição à perspectiva de engenharia a perspectiva criativa. Por sua vez, Fallman (2003) tipifica três abordagens concorrentes do que é *design* no âmbito da IHC: conservadora, romântica e pragmática.

4.1 O *design* como engenharia

Esta concepção de *design* preocupa-se com o que Hassenzahl e Tractinsky (2006) denominaram de aspectos instrumentais da interação, tais como a usabilidade, e objetivos comportamentais em relações de uso. Para Wright, Blythe e McCarthy (2006), o que caracteriza o processo de um

² No contexto original desse estudo, a palavra utilizada pelos autores era *craft*, traduzida normalmente como “ofício”. Visto que uma tradução literal poderia dar à discussão central desse estudo outra conotação, orientando o entendimento para algo como o fazer próprio do artesanato, preferiu-se traduzir a palavra como arte, o que reforça uma compreensão mais de estética que se aproxima da ideia de experiência.

design com abordagem de engenharia é que o problema de *design*, tido como algo que não se altera durante o processo, será quebrado em partes menores. Essa etapa é sucedida por um estágio de síntese em que as partes são agregadas novamente para se constituir a solução, de modo que o conhecimento seja independente de personalidades distintas, e tem a finalidade de tornar o processo replicável. As tarefas são bem definidas, há uma ênfase na metodologia e na *performance* de tarefas, uma tentativa de controlar o usuário por meio de propriedades e características do *design*.

Fallman (2003, p. 226) descreveu esse processo de *design* como conservador, por considerar que as propriedades e comportamentos do sistema são especificados em nível abstrato, mantendo-se os mesmos ao longo do restante do processo:

According to this account of design, the design process is supposed to progress gradually from the abstract (requirements specifications) to the concrete (resulting artifacts). Progress is achieved through following a sequence of well-described, discrete and rational and structured methodological steps. [...] A good designer in this tradition is someone who is able to follow prescribed action. This tends to de-emphasise the role of the designer, striving towards a disembodied design process built on structured methods and externalised guidelines rather than on the skills and judgment of individual designers.

Fallman entende que essa é a concepção tradicional do *design*. O processo conservador busca intervir e manipular de maneira consciente nas etapas do projeto de modo que o produto venha a se tornar desejável. A metodologia e a terminologia utilizadas correspondem àquelas das ciências naturais e exatas, tendo como base o racionalismo que remonta à ciência moderna. Por essas razões é extremamente impessoal, e seus representantes são normalmente denominados de funcionalistas. Esse fenômeno deve-se ao fato de que

[...] grande parte das metodologias e técnicas aplicadas no design é derivada de outras áreas, como as engenharias e arquitetura. Estas privilegiam as disciplinas técnicas e as metodologias sistemáticas, onde o projeto deve evoluir passo-a-passo, com um encadeamento lógico. (IIDA e MÜHLENBERG, 2006, p. 2).

Concluem, ainda, que essa abordagem assume um caráter determinístico, ou seja, que pode haver somente uma solução correta para o projeto.

4.2 O *design* como arte

A abordagem dita romântica opõe-se à conservadora e dá ênfase ao papel do *designer* como criador, caracterizando o *design* como expressão artística. Dá primazia da imaginação sobre o raciocínio abstrato e da criatividade sobre a resolução racional de problemas (FALLMAN, 2003). Sendo assim, no que concerne à experiência, a arte parece descrever melhor a ideia do *design* do que a ciência.

Em Wright, Blythe e McCarthy (2006, p. 5), observa-se a seguinte posição:

[...] everyday experience is primarily aesthetic, since meaning emerges out of the dynamic relationship between sensual, emotional and intellectual levels of engagement at a particular time and place that bring about a particular quality of experience be it satisfying, enchanting, disappointing or frustrating. In a meaningful and satisfying experience each act

relates coherently to the total action and is felt by the experienter to have a unity or a wholeness that is fulfilling.

A referida abordagem aproveita-se de resultados obtidos algumas vezes pelo acaso e admite que as reações frente ao mesmo objeto sejam diferenciadas e imprevisíveis, diferentemente de tentar prever o comportamento da interface por meio das definições de uma metodologia. Aproxima-se de uma visão artística e independente da figura criadora.

Um projeto centrado nas experiências, dentro de uma concepção artística impõe um grande desafio à abordagem do *design* como engenharia, pois considera aspectos emocionais e também sensoriais, além daqueles já tratados também pela vertente conservadora: aspectos cognitivos, intelectuais e racionais.

Nessa concepção, a criatividade e a imaginação compartilham o espaço de projeto com as questões metodológicas, permitindo a liberdade:

[...] isso foi possível porque essa palavra exprime a conexão interna entre técnica e arte. E por isso design significa aproximadamente aquele lugar em que arte e técnica (e, conseqüentemente, pensamentos, valorativo e científico), caminham juntas, com pesos equivalentes, tornando possível uma nova forma de cultura (FLUSSER, 2008, p. 182).

Esta última abordagem está mais de acordo com a ideia de experiência como riqueza sensorial e contemplação estética. Levando o exposto por Wright, Blythe e McCarthy, a concepção de experiência conduz a uma perspectiva artística para o *design*, afinal,

[...] if design-as-engineering is the only perspective on design we have, then inevitably, the richness of the concept of experience will be reduced to properties of the interface and issues of control and prediction. (WRIGHT; BLYTHE e McCARTHY, 2006, p. 6).

Estes autores reconhecem que, para se obterem melhores resultados em um projeto, é necessário um diálogo interdisciplinar entre ciência e arte (Ibid. p. 8):

The design-as-craft perspective sees design as necessarily being an engagement with a particular world and particular materials, people and artifacts. The emphasis is on the process of making sense of a situation, where designers interpret the effects of their designs on the situation at hand and the effects of the situation at hand on their designs.

Um *design* para experiências diferencia-se da ideia de ciência moderna pelo seu aspecto interdisciplinar, possuindo uma tendência à especialização, não se limitando apenas às impressões causadas pela percepção dos aspectos estético-formais de uma interface. Esta concepção envolve também a formação de juízos e opiniões a respeito daquilo que é vivenciado. Nesse sentido, a abordagem artística consiste em uma forma particular de vivências, nas quais vão sendo consolidadas as soluções de projeto em termos de padrões de interface. Isto é exemplificado pela mudança do enfoque orientado à programação pelos enfoques orientados ao *design* ou ao usuário (BONSIEPE, 1997), como é visto no fenômeno intersubjetivo que tipifica as redes sociais, tratadas adiante.

5 Redes sociais

As chamadas redes sociais têm se tornado populares na *web*. Organizadas em grande parte em torno de um interesse temático comum, elas criam pontos de contato entre diferentes pessoas. A característica básica dessa ocorrência do ciberespaço é criar a oportunidade para vivências e, por isso, seu caráter experiencial é acentuado, na medida em que não é apenas sensorial, mas também no sentido de que possibilita relações concretas. As relações sociais ocorrem apoiando-se em um entendimento de mundo que tem a rede como metáfora. Este aspecto será tratado adiante, de acordo com a visão de Flusser; mas, para tanto, são necessárias algumas colocações iniciais.

5.1 Considerações sobre a obra de Flusser

Pela maneira como era orientada sua ensaística, seus textos são um convite à reflexão. Tratou de criar nas obras um espaço para ser interpretado, lido e adaptado (ou traduzido, num termo mais apropriado ao seu modo de pensar) para questões contemporâneas. Por isso, Flusser é tido neste estudo como teórico importante para questões relacionadas ao *design*.

Assim, as dificuldades de leitura normalmente associadas aos textos do autor buscaram ser contornadas de maneira sucinta, pois era costumeiro em seus escritos deixar omitidas as referências a outros autores abordados.

Em Flusser, para quem a analogia da fotografia era uma premissa de pensamento, é inevitável pensar que seus escritos eram instantâneos³ (*snapshots*) de um espírito de época não apenas brasileiro ou ocidental, mas mundial. O interesse pelo resgate dessa visão está nas generalizações presentes em sua ensaística, que lhes confere a generalização própria do pensamento filosófico.

O resultado dessa postura é um pensamento de atualidade, cuja importância filosófica mostra-se na medida em que suas afirmações encontram consonância com fenômenos contemporâneos, que aqui se apresentam sob os conceitos de memória, intersubjetividade e na metáfora da sociedade como rede.

5.2 Informação e sociedade

O ambiente *web*, na sua peculiaridade, desenvolveu seus próprios códigos, sendo capaz de transformar os acontecimentos do seu ambiente em fenômenos tipicamente culturais, tais como: a linguagem, as gírias, além de comportamentos e costumes próprios. Essa ocorrência foi observada em autores como Lévy (1999), mas já possuía antecedentes mais antigos, como se observa abaixo (FLUSSER, 1983, p. 153):

Atualmente tendemos a perceber o mundo que nos cerca como sendo contexto de *relações*, e não de *objetos* ou de *processos*, como acontecia anteriormente. O mundo está deixando de ser “situação” ou “evento”, e está passando a ser “campo”. Não se trata, em tal transformação, de mudança apenas dos nossos modelos de conhecimento. Igualmente estão mudando nossos modelos de experiência: estamos vivenciando nosso ambiente como teia. E isto está se tornando mais óbvio quando se trata da nossa vivência da sociedade que nos cerca.

³ Alusão à obra **Filosofia da Caixa Preta**.

A palavra “campo” remete-se à ideia de espaço, e a *web* é tida como uma espécie de espaço informacional: uma infosfera (JOHNSON, 2001). É particularmente interessante o fato de Flusser citar a vivência de nosso ambiente social como teia, que também consiste em uma metáfora espacial. É possível que tenha tido inspiração para essa analogia a partir das concepções para o Memex, de Vannevar Bush, ou ainda com a criação do hipertexto com Ted Nelson e Douglas Engelbart. Infelizmente, quanto a esse ponto, o autor omite suas referências.

A analogia, entretanto, permanece plausível. Ao considerar o crescimento das telecomunicações e dos aparatos eletrônico-digitais, que permitem transferência de informação em tempo real, as afirmações do filósofo mostram-se imbuídas de um caráter extremamente preditivo. Esta tônica de “previsão” é vista assim somente pela contemporaneidade, pois, ao olhar para o passado, em direção à sua obra, imagina-se um contexto em que os computadores ainda não eram um objeto do cotidiano. Apesar disso, não restam dúvidas de que o pensador havia percebido, há trinta anos, o que está se observando em termos de mudanças sociais agora.

Flusser afirmava que a sociedade é vivenciada e captada em uma rede de relações (Ibid, p. 153). Atualmente, experimentamos vivências com um progressivo aumento de pontos de contato com a tecnologia. E as redes sociais disponibilizadas pela *internet* apresentam-se como fenômenos típicos da sociedade que esse filósofo buscava descrever, bem como do modelo de experiência que estava por se instaurar.

Flusser, em seus jogos de linguagem, atribuía dimensões ora alusivas, ora conotativas às suas expressões. Tenha-se como exemplo as seguintes considerações: “A palavra design ocorre em um contexto de astúcias e fraudes. O designer é, portanto, um conspirador malicioso que se dedica a engendrar armadilhas.” (FLUSSER, 2008, p. 182). Com isso temos que a “teia” não é apenas como algo que conecta, mas que também captura. A metáfora da teia significa que ela é essencialmente uma armadilha, e possivelmente neste sentido orienta-se o restante do ensaio, em que essas ideias foram apresentadas: quanto aos riscos inerentes das relações iniciadas a partir das tecnologias.

Esses riscos incluem a deformação ou a perda de diferentes formas de conservação do conhecimento e diz respeito à memória, elemento importante de todas as culturas; podem ser memórias herdadas — como a genética, de certa forma até mesmo determinística — e adquiridas, como as culturais, em que há liberdade (FLUSSER, 1998). A memória genética é persistente, estando gravada nas estruturas biológicas, que vão sendo reproduzidas, mas onde ocorrem por vezes “erros” que vão sendo retransmitidos (Id. 1998). A memória cultural é relativamente pouco durável e pouco confiável, pois, embora parta do que é produzido, resiste ao tempo, atravessando a história, ou seja, a polissemia que caracteriza as experiências estéticas cria diferentes dimensões interpretativas.

A memória mostra-se como conceito central de uma cultura baseada na informação. Para compreensão do modelo relacional dinâmico e complexo da sociedade atual, permeada pela crescente presença da memória eletrônica, caracteriza-se a ideia de “campo”, que se manifesta como “teia”. Flusser dá como exemplo disso a família. Ela, “enquanto nó de relações é por sua vez relacionada com outros nós que vão formando o tecido dinâmico e cambiante da sociedade.” (Ibid, 1983, p. 154). E mais adiante: “toda relação tem inúmeros aspectos, emocionais, culturais, econômicos, políticos, biológicos, éticos, jamais esgotáveis.” (Ibid, 1983,

p. 154-155). Conclui finalmente que “a família, e por conseqüência as relações sociais, revela-se ciberneticamente manipulável.” (Ibid, 1983, p. 155).

O modelo de vivência e conhecimento gerado pelas relações sociais efetua alterações que são primeiro subjetivas (Ibid, 1983). Pode-se inferir disso que a experiência obtida a partir do contato com uma determinada mídia sempre terá um caráter pessoal quando apresentar relações com outros indivíduos, que nem sempre são registradas com fidelidade. Aqui se evidencia o impacto da atividade de *design*, que se apresenta nesse sentido como um programador de relações entre seres humanos, e não como um propagador da cultura.

Essa vivência denota uma diferenciação, ou melhor, uma distância existente entre conhecimento e experiência, na medida em que a importância desses espaços informacionais não reside nas interfaces em si mesmas, e sim naquilo que ela possibilita para os usuários. Com isso, os próprios seres humanos mostram-se como sistemas de armazenamento de informações, instrumentos de memória, não apenas genéticas, mas também culturais, transcendendo a tecnologia, por sofrerem a manipulação sobre os conteúdos das mensagens, de acordo com as impressões registradas. Mas isso expõe mais uma vez a pouca confiabilidade dessa forma de armazenamento de informações.

Por sua vez, nas redes sociais, a intersubjetividade — que pode ser entendida como o contato entre individualidades distintas através do espaço criado pelos meios tecnológicos — reforça o ponto de vista de que os elementos pessoais interferem na interação (por meio das alterações que os sujeitos atribuem às mensagens). A experiência nesse caso não é somente um fruto oriundo da tecnologia, mas especialmente de relações mediadas tecnologicamente; a experiência nem sempre é registrada ou recuperada por meio dos códigos do meio de comunicação.

Por isso, a interação mediada eletronicamente, como as redes sociais, tem menos a ver com uma intencionalidade controladora do ato de projetar, e mais com a espontaneidade do conteúdo subjetivo expresso nos vividos pelos usuários, ou como compreendem outros, as experiências propriamente ditas. Ao projeto cabe promover o diálogo.

É nesse momento que o *design*, compreendido como expressão artística, assume importância, abrindo a oportunidade para interpretações e vivências particulares, em que é possível a liberdade, diferente do determinismo próprio da metodologia racional correspondente à ciência moderna. Essa referida liberdade é justamente uma licença que confere a ela o direito de ser traduzida e modificada, e usufruída em sua imprevisibilidade.

6 O *design* no contexto de crise

Há uma divisão da ciência percebida⁴ por Flusser como procedente do oitocentismo que é aparentemente inconciliável: aquela entre ciências quantificadoras e não quantificadoras. (FLUSSER, 1983). Para as primeiras cabia o estudo dos objetos, e para as segundas o estudo dos sujeitos. A esta divisão correspondem métodos de legitimação que favorecem ora uma, ora outra abordagem: a primeira com propostas de enumeração, enquanto a outra prima pela defesa por meio da palavra, ou pelos discursos.

A título de exemplo, isso era percebido em uma área como a medicina, como um problema de ordem epistemológica, pois o doente era ao mesmo tempo sujeito (agente) e objeto (paciente).

⁴ Em outras palavras, a crise da ciência moderna, percebida em Husserl (FLUSSER, 1998).

No contexto específico da medicina enquanto ciência biológica, estava evidenciada uma crise da ciência, que deveria passar por uma reformulação, quando se deparava diante de situações que impunham limites de conhecimento (FLUSSER, 1983).

Nessa situação, os elementos científicos, técnicos e intuitivos de uma área do conhecimento encontram-se reunidos de modo, por vezes, conflitante. As disciplinas específicas dentro de uma área ou especialidade passaram a optar tanto por abordagens quantitativas quanto pelas qualitativas, tornando problemática a demarcação de um campo. Atualmente, isso também é percebido no *design*, nas relações de usuários com sistemas informacionais. Como exemplo disso, temos o caso da usabilidade, em um primeiro momento, seguido da mesma discussão relativa ao *design* de experiências.

Tanto a usabilidade quanto o *design* de experiências têm encontrado propostas de validação por ambos os métodos, pois o usuário é um sujeito (agente), enquanto possui componentes de difícil mensuração (emocionais, de satisfação, de prazer), e também objeto, na medida em que apresenta dimensões físicas que são quantificáveis (número de cliques, velocidade de leitura, áreas de interesse, entre outros).

Alguns objetos de conhecimento humano possuem dimensões que são mais propensas à quantificação do que outras, como é o caso das propriedades físicas. Mas, na medida em que o fenômeno apresenta aspectos que não são propriamente compreendidos pela enumeração, a abordagem qualitativa faz-se necessária.

Para Flusser, há dois modos de conhecimentos distintos, a saber: o objetivo e o intersubjetivo. Ao primeiro corresponde o caráter discursivo, na medida em que fala sobre objetos, enquanto ao outro corresponde um caráter dialógico, pois se orienta aos outros (FLUSSER, 1983).

É importante salientar que, apesar de haver uma visão de *design* que adquire um caráter artístico, mesmo assim ele não se reduz exclusivamente à expressão da subjetividade de quem o produz. Uma peça de *design* orientada para as experiências ainda tem como objetivo que seu uso tenha como foco o usuário ou público-alvo; ou seja, por mais do que uma pessoa; de onde sua característica dialógica.

Para Flusser (1998), em tempos mais antigos, não haveria diferença entre teoria e prática; mas, com o advento da ciência moderna, houve a criação de modelos para tentar apreender, explicar e atuar sobre os fenômenos. Com isso, estabeleceu-se uma separação entre teoria e observação. Uma teoria existe para propiciar uma observação e vice-versa. Assim, surgem sempre novas teorias, e isto estabelece a dinâmica do progresso. As reformulações das teorias culminam em novas técnicas. Toda nova técnica, por sua vez, propõe uma nova teoria. Entretanto, há um tipo de *práxis* que não participa da diferenciação “ciência-técnica”, pois consiste de formas estéticas, ou vivenciáveis, ou seja, realizadas através da experiência.

Presente nessa *práxis* está a arte. Neste sentido, o *design* também possui uma dimensão artística, na medida em que o ato de projetar é passível de vivência. O ato de projetar também busca proporcionar vivências para os usuários, particularmente com o *design* para as experiências. É nesse sentido que se busca uma justificativa neste estudo que se contrasta com a teoria moderna, em que os conhecimentos devem estar ausentes de valores, e conservar seus aspectos na razão pura⁵, transcendendo assim as aparências e podendo observá-las objetivamente. Essa

⁵ Uma alusão a Immanuel Kant.

transcendência é impossível, pelo fato do homem continuar preso ao mundo e aos seus valores. Dessa maneira:

Os modelos da teoria científica não são isentos de valores, mas são modelos que se querem isentos de valores, portanto são, eles próprios, valores. Isto é: valorizam a “razão pura”. [...] O que fornecem não é “conhecimento transcendente, objetivo”, mas conhecimento parcial, relativo a determinado ponto de vista. (FLUSSER, 1998, p. 173).

É importante evidenciar agora as implicações dos diferentes pontos de vista do *design*, que envolvam a experiência, quer sejam elas consideradas como algo passível de relativo controle, ou seja, quando se apóia na usabilidade — ou quando é compreendida como uma disciplina autônoma dentro das muitas práticas do *design*.

Flusser (1998) afirma que todo conhecimento humano, para ser reconhecido como tal, deve ser intersubjetivo. A intersubjetividade possui uma conotação de algo com interesse mais amplo do que apenas o de uma pessoa. No sentido que Flusser quis dar, isso não quer dizer que seja algo idêntico para todos, como numa coletivização homogeneizadora, mas sim algo cuja mesma experiência possa ser vivenciada de modo particular por pessoas diferentes, de acordo com seus valores individuais. Esse conceito está relacionado com o de **empatia**, da fenomenologia de Husserl, que pode ser considerado, de maneira simplificada, como aqueles atos intencionais dirigidos a outros sujeitos.

No sentido moderno, a objetividade representa a ciência, e a arte representa a subjetividade. Mas ambos são abstrações de uma relação concreta que é o conhecimento intersubjetivo (FLUSSER, 1998). Em termos fenomenológicos, não há separação, portanto, entre teoria e prática quando é proposta uma experiência baseada na estética (uma experiência valorativa). A vivência passa a influenciar o espaço técnico, pois a experiência estética é baseada em dados empíricos, ou, em outras palavras, no âmbito dos sentidos.

Nesse contexto, há dois níveis de experiência possíveis de serem abordados: um deles se dá pela relação do *designer* com os materiais e o próprio processo de fazer e criar; e outro que consiste na experiência estética concretizada na vivência (no uso do produto, ou, ainda, na interação) por parte do usuário, concordando nesse ponto com o exposto por Wright, Blythe e McCarthy (2006).

Desse modo, os *designers* são profissionais que propiciam — através de seus produtos e serviços — formas de informação para os usuários, como em um jogo, por meio de experiências estéticas, ou vivências. Estas têm princípio no âmbito sensorial, mas que se estendem a um tipo de percepção ou experiência subjetiva. Por isso, um *design* ideal seria aquele que corresponde à expectativa de experiência dos usuários ou do público-alvo, mas propiciando ao *designer* liberdade criativa. Talvez por isso não seja possível projetar as experiências propriamente ditas, e sim apenas projetar *para* as experiências.

7 Considerações finais

A experiência é intersubjetiva, imprevisível, expande-se através de um campo em que a informação sensorial, emocional e hedônica modifica a memória cultural. Pode assumir uma

dimensão artística e qualitativa, não apreensível por técnicas de mensuração, próprias das ciências naturais, em que se diferencia como mera extensão da usabilidade.

Tendo isso posto, este estudo se caracteriza como tentativa de superar o conflito entre atividades reflexivas, abstratas, entendido a princípio (no sentido moderno) como o ato de projetar, e as experiências práticas (o fazer e propiciar usos nas relações entre outros sujeitos). Em outras palavras, buscou-se exemplificar as possibilidades do conhecimento na continuidade de vivências, ao considerar os diálogos intersubjetivos como relevantes na atividade de *design*.

Dessa maneira, a experiência considerada como princípio de prática “projetual” orienta-nos a uma reflexão cada vez mais profunda sobre a própria natureza do *design*, que têm buscado legitimar-se não apenas como disciplina (*práxis*, ou *techné*), mas sim como ciência (*epistémé*). Esse anseio de legitimidade surge, ironicamente, em um contexto de crise que se manifesta enquanto o *design* ganha importância, ao mesmo tempo em que se mostra como armadilha para a cultura.

Sobre os autores

Albert Fischer Günther é bacharel em Design Gráfico pela UDESC e mestre em Design Gráfico pela UFSC. Suas áreas de interesse são envolvem as áreas de tipografia, design de experiências e teorias do design e da comunicação.

al_hendel@yahoo.com

Ricardo Trsika, Dr. Eng. UFSC: Professor Associado 1 da UFSC, ministra aulas no curso de graduação em Design e no Programa de Pós-graduação (Mestrado) em Design e Expressão Gráfica. Sua atuação em pesquisa concentra-se no estudo da linguagem subliminar no processo de geração de conhecimento, planejamento de sistemas e serviços de informação e Design de interação.

triska@cce.ufsc.br

Referências

ARNHEIM, Rudolf. **Arte e Percepção Visual**: uma psicologia da visão criadora. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

BEVAN, Nigel; KIRAKOWSKI, Jurek e MAISSEL, Jonathan. **What is Usability?** Proceedings of the 4th International Conference on HCI, Stuttgart, 1991. Disponível em: <<http://www.nigelbevan.com/papers/whatis92.pdf>>. Acesso em: 3 de março de 2010.

BONSIEPE, Gui. **Design**: do material ao digital. Florianópolis: FIESC/IEL, 1997.

DONDIS, Donis A. **Sintaxe da Linguagem Visual**. Tradução de Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

FALLMAN, Daniel. **Design-oriented human-computer interaction**. In: PROCEEDINGS OF THE SIGCHI CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS. Ft. Lauderdale, 2003, p. 225-232. Disponível em: <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=642611.642652>>. Acesso em: 7 de julho de 2009.

FLUSSER, Vilém. **Filosofia da Caixa Preta: ensaios para uma futura filosofia da fotografia**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2002.

FLUSSER, Vilém. **Pós História: vinte instantâneos e um modo de usar**. São Paulo: Duas Cidades, 1983.

_____. **Ficções Filosóficas**. São Paulo: Editora da USP, 1998.

_____. **Sobre a Palavra Design**. In: O Mundo Codificado: por uma filosofia do design e da comunicação. Tradução de Raquel Abi-Sâmara. São Paulo: Cosac Naify, 2007.

HASSENZAHN, Marc; PLATZ, Axel ; BURMESTER, Michael e LEHNER, Katrin. **Hedonic and Ergonomic Quality Aspects Determine a Software's Appeal**. In: PROCEEDINGS OF THE SIGCHI CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING. Hague, 2000 . p. 201-208. Disponível em: < <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=332040.332432>>. Acesso em: 8 de setembro de 2009.

HASSENZAHN, Marc e TRAKTINSKY, Noam. **User experience: a research agenda**. In: Behaviour & Information Technology. London, 2006. v. 25, n. 2, p. 91-97. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1080/01449290500330331>>. Acesso em: 29 de setembro de 2009.

IIDA, Itiro; MÜHLENBERG, Poema. **O Bom e o Bonito em Design**. In: 7º CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN. Curitiba: 2006, p. 2. Disponível em: <http://www.design.ufpr.br/ped2006/errata/O%20Bom%20e%20o%20Bonito%20em%20Design.pdf> >. Acesso em: 2 de junho de 2010.

ISO DIS 9241-210:2008. **Ergonomics of human system interaction** - Parte 210: Human-centred design for interactive systems. International Organization for Standardization (ISO). Switzerland.

JOHNSON, Steven. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Tradução de Maria Luísa X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor. 2001.

JORDAN, Patrick W. **Designing Pleasurable Products: an introduction to the new human factors**. Boca Raton: Taylor & Francis. 2000.

LAUREL, Brenda. **Computers as Theatre**. Boston: Addison-Wesley, 1998.

LAW, Effie Lai-Chong, ROTO, Virpi, HASSENZAHN, Marc, VERMEEREN, Arnold P. O. S; e KORT, Joke. **Understanding, scoping and defining user eXperience: a survey approach**. In: PROCEEDINGS OF THE 27TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 2009, p. 719-728. Disponível em: <

<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1518701.1518813&coll=Portal&dl=GUIDE&CFID=48911420&CFTOKEN=83367434>>. Acesso em: 17 de agosto de 2009.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LONG, A. A; SEDLEY, D.N. **The Hellenistic Philosophers**: translations of the principal sources, with philosophical commentary. Cambridge: Cambridge University Press, 2008. v. 1.

LÖWGREN, Jonas. **Applying design methodology to software development**. In: PROCEEDINGS OF THE 1ST CONFERENCE ON DESIGNING INTERACTIVE SYSTEMS: PROCESSES, PRACTICES, METHODS, & TECHNIQUES. New York, 1995, p. 87-95. ISBN: 0-89791-673-5.

LUPTON, Ellen, e PHILLIPS, Jennifer Cole. **Novos Fundamentos do Design**. Cosac Naify: São Paulo, 2008.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering**. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.

SCHILLER, Friedrich von, **A Educação Estética do Homem**. Tradução de Roberto Schwarz e Márcio Suzuki. São Paulo: Iluminuras, 2002.

WRIGHT, P; BLYTHE, M; McCARTHY, J. **User Experience and the Idea of Design in HCI**. In: Interactive Systems. Berlin-Heidelberg: Springer, 2006. v. 3941, p. 1-14. Disponível em: <<http://www.springerlink.com/index/h477325415372471.pdf>>. Acesso em: 7 de julho de 2009.

<<http://www.nngroup.com/about/userexperience.html>>. Acesso em: 5 de agosto de 2009.

Data de remessa/envio: 16/10/2011.