



## Um olhar sobre as expectativas, seus reflexos e potencialidades na pesquisa e prática do design.

### *A look at expectations, their reflexes, and potentials in design research and practice.*

**Cézar Cavalcanti, UFPE**  
cezarcavalcanti@gmail.com

**Leonardo Castillo, UFPE**  
leonardo.castillo@ufpe.br

#### **Resumo**

Este artigo investiga como as expectativas podem ser relevantes para processos de design, entendendo a partir da psicologia e ciências sociais, o que são, como se formam e oportunidades para o design. A partir disso, exploramos conexões e aprofundamentos, demonstrando como certos construtos e diretrizes podem ser úteis para coletar e analisar expectativas nos contextos de pesquisa. Aqui demonstramos como mitos, metáforas, imagens associadas, processos de estímulo à imaginação, além de alguns protocolos para entrevistas e suas análises têm um enorme potencial. Concluímos que as expectativas são conceitos extremamente úteis para realizar e apoiar processos de design, indo além de mapear requisitos para projeto, entendendo com mais profundidade as experiências ou embasando processos colaborativos de design. São diversas possibilidades para novos processos ligados à contextualização e ao planejamento de artefatos, seja antecipando ou inspirando estratégias, sendo, portanto, altamente recomendável considerá-las e experimentar possibilidades.

**Palavras-chave:** Expectativas, Mitos, Metáforas, Pesquisa em Design, Imaginação.

#### **Abstract**

*This article investigates how expectations can be relevant to design processes, understanding from psychology and social sciences what they are, how they are formed, and identifying opportunities for the design area. From there, we explore connections and deepening, demonstrating how certain constructs and guidelines can be useful to collect and analyze expectations in research contexts. Here we demonstrate how myths, metaphors, associated images, and processes to stimulate the imagination, in addition to some protocols for interviews and their analysis, have enormous potential. We conclude that expectations are extremely useful concepts to carry out and support design processes, going beyond mapping requirements to the project, understanding in deeper experiences, or supporting collaborative design processes. There are several possibilities for new processes related to the contextualization and planning of artifacts, whether anticipating or inspiring strategies, therefore, it is highly recommended to consider them and do new experiments.*

**Keywords:** *Expectations, Myths, Metaphors, Design Research, Imagination.*





## O que são expectativas e por que são importantes para o processo de design?

De acordo com os pesquisadores da psicologia humana Roese e Sherman (2021), a expectativa é certo bloco de construção cognitiva presente nos animais e especialmente no ser humano. Nos animais não humanos, vemos padrões de informação para sobrevivência, relacionados à comida, predadores, enquanto nos seres humanos encontramos habilidades de imaginar futuros possíveis extremamente detalhados, mesmo que eles nunca tenham acontecido. Essa habilidade para os autores tem como função base guiar nosso comportamento utilizando informações de experiências passadas, precisando para funcionar efetivamente operar eficientemente processando e implantando comportamentos de forma rápida. Os autores ainda apontam como função secundária uma certa regulação do nosso estado de espírito, relacionado ao humor, agindo como um certo “auto reforço” que impacta em nosso comportamento. Fazendo uma ilustração de como as expectativas estão presentes em nossas vidas, Roese e Sherman (2021) ilustram uma viagem de carro e mostram que a expectativa está tanto ligada a grandes pontos como a escolha do destino, como a pequenas coisas como uma mudança de velocidade. Envolve, portanto, o que se espera do lugar, bem como questões ligadas aos planos de como chegar até lá, as paradas para abastecer, quais caminhos estão conectados à nossa memória e os seus significados (**expectativas semânticas**). Nessa vivência, nossas experiências passadas podem, inclusive, gerar expectativas sobre a localização e funcionamento da cidade, sendo baseadas na última viagem semelhante que fizemos (**expectativas episódicas**). Mais do que isso, enquanto dirigimos um carro nessa hipotética viagem, o modo como dirigimos e controlamos o itinerário também está sendo continuamente “corrigido” por comparações entre nossa expectativa e a realidade. Isso acontece através de “*loops* regulatórios” que podem ser curtos, como quando dirigimos, longos quando pensamos no nosso planejamento de viagem ou indo além, quando pensamos em carreiras ou planos da vida.

Na vivência de dirigir e viajar, o design está presente em diversos artefatos físicos, digitais ou conceituais com os quais interagimos para concretizar nossos planos. Através do diagrama ontológico presente em Bonsiepe (2015), entendemos o design como interface entre ações, ferramentas e pessoas. Esse “lugar” de domínio do design é onde se observam as interações, envolvendo como as pessoas interagem com artefatos ao realizar essas ações e como consequência quais são suas experiências. O conceito de interface como meio para algo, nos permite pensar como os artefatos são planejados e concebidos, olhando para as pessoas e suas ações para projetar formas de atendê-las. Ao observamos a história do design, vemos a transformação dos paradigmas de projetar, saindo de “apenas” conformar industrialmente produtos com um olhar voltado para ergonomia e a “forma-função”, para buscar praticar um design centrado no ser humano, tentando entender e por vezes projetar não apenas **para**, mas **com** as pessoas. Essa mudança foi estimulada pelo projeto de artefatos digitais, que para um bom funcionamento precisam atender a um quantitativo de especificações maior, necessários para garantir e antecipar as múltiplas potenciais interações. Esse paradigma do design foi fortalecido por autores Norman e Draper (1986), que inserem na prática do design um olhar crescente para a “experiência do usuário“, com isso, outras abordagens florescem como a ideia do design emocional, também introduzida por Norman (1988). O design emocional traz um olhar da psicologia para entender porque algumas coisas nos



chamam a atenção, como percebemos estímulos, nos sentimos e refletimos a partir dessas interações. Através dessa disciplina, diversos estudos surgem sobre como acessar e entender essas percepções emocionais e o domínio da experiência do usuário se torna cada vez mais utilizado por designers. Observamos a partir dessa simplificação da trajetória da experiência no design, que o olhar está muito conectado a entender as reações de indivíduos, atribuindo à pesquisa para design a função de entender necessidades e características padrão dos humanos para projetar. Nessa prática as expectativas não costumam ganhar destaque, são abordadas de forma fluida nos contextos de pesquisa, sendo mais usadas como um mapeamento de necessidades ou requisitos. Olsson (2014) defende que o tema expectativa poderia ir além disso, explorando suposições positivas e negativas para antecipar questões em projetos sobre como as pessoas lidam com o novo e como isso impacta na experiência de cada um. A partir da sua pesquisa sobre o contexto da adoção tecnológica, faz uma análise e propõe um *framework* que nos ajuda a entender e a manejar as expectativas do “usuário”. Podemos ver esse uso exemplificado em Cavalcanti (2020):

- **Desejos e necessidades:** a camada de desejo tem a ver com as aspirações, baseada em necessidades humanas, valores, atitudes e personalidade das pessoas. Exemplos de necessidades podem ser: conveniência, estética, tecnologia. Os desejos podem ser comuns a certas culturas, grupos ou classes sociais.
- **Suposições baseadas em experiências:** essas refletem o que as pessoas estão habituadas e como seus modelos mentais entendem o mundo. Por exemplo, se uma pessoa entrou em contato com um artefato semelhante, ou que ela entenda como semelhante, sua expectativa se baseia nesta experiência prévia.
- **Normas sociais:** envolvem supor coisas com base em tendências do hoje. São questões, por vezes, baseadas nas opiniões de outras pessoas, envolvendo também estereótipos, envolvem a mídia e o discurso “público” que também pode ser entendido como “mito”. Questões estéticas como a “moda”, estão bem presentes aqui, ou até mesmo polêmicas sobre privacidade *versus* tecnologia e outras questões em discussão.
- **Mandatórias:** as expectativas do que deveria ser, “imperdíveis” são aquelas mais ligadas a requerimentos os quais qualquer “coisa” em determinada categoria, deveria desempenhar. Segundo Olsson (2014), são questões fundamentais para a aceitação. Alguns exemplos são o que se espera do tempo de duração da bateria de um *smartphone*, ou questões de limpeza para um hotel.

A partir disso, Olsson (2014) acredita que podemos planejar pesquisas e tomar melhores decisões sobre objetivos de design, porém destaca que seguir as expectativas das pessoas não garante o sucesso de um projeto, mas que essa captura pode servir como inspiração para estratégias de design. Vemos potencialidades pensando na perspectiva do design centrado no ser humano, visto que podemos entender e especular sobre como um produto ou serviço vai ser percebido, ou o que influenciará nessa percepção e experiência. Em Cavalcanti (2020) é abordada a utilidade de metáforas e mitos para acessar e manejar expectativas, também é visto como elas podem nos ajudar a dirigir estratégias para durante a implantação de projetos complexos, antever questões que possam ser barreiras ou oportunidades para adesão a propostas inovadoras de



sistemas de produto-serviço. Ou seja, exploram-se maneiras de potencializar projetos, de modo a mapear questões para um bom funcionamento, conseqüentemente os tornando mais favoráveis a gerar boas experiências. Esse estudo foi realizado analisando uma proposta de moradia inovadora de luxo baseada no compartilhamento de bens, serviços e espaços. Neste artigo resgataremos ideias e experimentos realizados para aprofundar no entendimento das expectativas como um conceito específico que pode ser útil para antecipações, mas que está aberto para outros usos, na prática e pesquisa do design. Entenderemos em profundidade como surgem expectativas semânticas e episódicas, além de boas práticas para manejá-las.

## Expectativas semânticas

São um tipo de expectativa que carregamos conosco e acessamos perante certas situações. Olhando para as tipologias de Olsson (2014) vemos algumas características das tipologias que podem ser associadas como “mais sociais” (normas sociais, aspectos mandatórios de um contexto, desejos no sentido de gosto), e outros mais “individuais” (suposições baseadas em experiências, desejos/necessidades específicas, aspectos mandatórios pessoais). Essa visão do que é individual ou do que é social, é uma linha muito tênue e em constante discussão nas ciências humanas, a depender da corrente epistemológica adotada, há maior ou menor ênfase na dimensão da agência individual ou nas influências geradas pelas estruturas sociais.

Para entender essas expectativas a partir do social, recorreremos ao sociólogo Pierre Bourdieu (1930 – 2002), cujo trabalho apresenta ideias onde relaciona que da mesma forma que o indivíduo é afetado pela sociedade, ele o afeta. Ele mostra na sua visão sobre classe, como grupos de indivíduos, possuem enormes semelhanças de gosto e comportamento. Esses grupos estão conectados a “campos sociais” como profissão, acessos educacionais, dentre outros fatores que geram arranjos simbólicos diferentes ou como ele chama “disposições de valores” que estruturam um “*habitus*”, sendo certo padrão de valores e práticas legítimos em certos grupos e não em outros (BOURDIEU, 2007). Essas visões de mundo estão sempre em disputa, nos ajudando a refletir sobre as expectativas ligadas a desejos ou a normas sociais, estando essas impregnadas por certos vieses e padrões desses nichos, existindo valores tratados como mais legítimos do que outros na maneira de grupos e indivíduos de observar o mundo.

Ao nos aproximarmos mais das individualidades, uma visão complementar e crítica ao “*habitus*” é a do sociólogo Lahire (2002), defendendo que as pessoas têm diferenças individuais mesmo dentro desses grupos, e isso diz respeito às suas trajetórias de vida, podendo elas ativarem ou não esses *habitus* conforme necessário e conveniente. Esses valores convivendo entre si são formados durante o contato com vários grupos sociais e formam repertórios de disposições. Avançando nesse entendimento, quando aprofundamos nas traduções dos valores sociais para os indivíduos, encontramos o conceito de **mito**, onde em Boesch (2001), o autor traz uma visão sobre os valores sociais que se perpetuam em diversos formatos, são a partir da experiência transformados e afetam cada um de forma particular. O autor utiliza a ideia da divisão do mito entre: **temáticas míticas** (*mythemes*) e **narrativas míticas** (*mythstories*). Para explicar melhor, ele utiliza a música como uma metáfora, apresentando que o mito como conceito, poderia ser





como a música como categoria ampla, que as temáticas míticas seriam estilos musicais com suas diversas regras e padrões, e que, por fim, as narrativas seriam músicas que poderiam ser criadas com base nessas temáticas. Boesch (2001) entende que as temáticas são apresentadas em narrativas, tendendo a serem vagas e maleáveis ao ponto de permitir que os indivíduos façam uma interpretação pessoal de acordo com seus valores. Para o autor, a interpretação pessoal ou internalização pode influenciar de fato nas ações dos indivíduos como ideias motivacionais, que o autor chama de “**fantasmas**”. Esses são geradas por uma "leitura" particular sobre as narrativas míticas com as quais o indivíduo teve contato, gerando uma internalização a partir das suas experiências. Boesch afirma ser possível entender as relações fantasma-mito através de investigações aprofundadas como observando devaneios, estudando diários pessoais ou obras de arte que poderiam revelar fantasias individuais de forma mais efetiva do que por conversas. Em Cavalcanti (2020) exploram-se diretrizes de pesquisa para roteiros, dinâmicas com uso de metáforas e imaginação de cenários para revelar mitos presentes, a seguir apresentaremos algumas dessas práticas.

### *Como acessar expectativas semânticas?*

Acessar as expectativas que carregamos na memória ajuda a entender quais valores estão presentes em indivíduos ou grupos, e a partir disso entender vieses de leitura do mundo. Para tanto, vimos como é importante contextualizar quem são os indivíduos com quem falamos, entendendo a depender do nosso objeto de estudo, quem buscaremos envolver, considerando as perspectivas de grupos sociais, trajetórias ou tipo de relacionamento com o tema estudado. Para lidar com expectativas precisamos de um processo aprofundado, recomendamos métodos de coleta de dados que permitam esse aprofundamento como métodos de procedimento de caráter qualitativo. Não por isso, métodos quantitativos não possam ser utilizados, podendo ser, inclusive, usados em composição de modo a entender padrões após explorações qualitativas ou vice-versa a depender da execução realizada e interesses de pesquisa. No sentido da profundidade da pesquisa qualitativa, entendemos que os processos de análise desses dados podem se beneficiar de métodos mais rigorosos de análise como a análise do discurso, que visa entender a partir de recursos linguísticos e contexto das mensagens as intenções não necessariamente reveladas. Outra abordagem também útil é a análise de conteúdo, onde por meio de categorias, pode-se correlacionar certos marcadores e fazer inferências sobre eles. Em Cavalcanti (2020) exercita-se a análise de discurso para avaliar coletas de dados em observações ocultas realizadas onde indivíduos agiam normalmente e interagem com o objeto de estudo. Também se utiliza da análise de conteúdo em entrevistas semiestruturadas com roteiros estrategicamente elaborados para obter expectativas, o que ajudou a relacionar as categorias estudadas para elaborar diretrizes. Com isso, aprendemos algumas boas práticas que apresentamos em seguida.

Um primeiro recurso útil, tanto para construção de roteiros de pesquisa, como para análise, é a ideia de categorias de “**imagens associadas**” que nos permitem realizar perguntas um pouco mais indiretas. Esse conceito envolve a ideia de imaginário presente em Straus (2006), onde vemos laços entre o prisma do indivíduo e o prisma da sociedade, sendo o imaginário como um

cimento invisível nos tecidos sociais, conectando o “real”, o “racional” e “simbólico” sendo sua compreensão feita de forma indireta através dos comportamentos observáveis e da cultura pública (ideologias, mídia de massa, leis, rituais). Como exemplo, quando buscamos entender as expectativas sobre uma proposta inovadora de moradia para apartamentos compactos (menor que 60m<sup>2</sup>) de luxo, investigamos as imagens associadas: compartilhamento, construtora, inovação, luxo, “moradia” no sentido de “lar”, buscando entender as expectativas semânticas sobre esses assuntos, identificando e categorizando com base no *framework* de Olsson (2014). Utilizamos perguntas entendendo as últimas experiências (compra, escolha, vivência) dos participantes com essas categorias, e, além disso, o conhecimento adquirido através de perguntas como “se você fosse explicar para alguém o que aprendeu sobre o tema, o que você diria?”. Essas perguntas podem revelar diversas expectativas, sobretudo as relacionadas a desejos/necessidades e aspectos mandatórios, podendo também trazer aspectos de normas sociais. Ainda assim, notamos que com essas perguntas ficamos numa certa camada ainda superficial associada ao contexto da pesquisa e falta de intimidade e abertura com os participantes.

Para buscar um maior aprofundamento, recorremos a uma técnica de coleta indireta utilizando o conceito de **metáfora** a partir da ideia de Lakoff e Johnson (1980), que apresentam a visão da potência da linguagem para revelar nossa visão de mundo. Em Cavalcanti (2020), utilizam-se metáforas de diferentes formas: analisando o discurso dos indivíduos livremente, utilizando questionários com sugestões pré-estabelecidas, e até solicitando a escolha de metáforas de um conjunto pré-estabelecido, solicitando justificativas por parte dos participantes. A seguir, na figura 1 exemplificamos como essas categorias contribuem para a coleta e análise de informações, apresentando um quadro de análise dos discursos presentes de como as pessoas reagiram à proposta inovadora de moradia estudada. No trabalho em questão, isso ajudou a entender possíveis pontos de disputa que poderiam favorecer ou dificultar a adesão à proposta.

	Metáforas propostas pela construtora	Metáforas presentes nos participantes	Mitos trazidos pela construtora	Mitos trazidos pelos participantes
Imagem de moradia	Vizinhança/ Entorno	Praticidade	Não faz sentido ter espaços grandes se não são usados, é mais inteligente não pagar por espaços que não vão usados e usar sob demanda em uma qualidade maior	Preocupações com a falta de vaga de carros, com falta de porteiro, com manutenção do imóvel
Imagem de inovação	Pensar diferente	Louco/ Inconsequente	As pessoas não sabem necessariamente o que querem sendo preciso guiá-las	Acreditar que não é para sua idade
Imagem de Compartilhamento	É conexão / Inteligência	Escassez	Os bens e áreas são compartilháveis e não necessariamente compartilhados. As pessoas podem escolher como querem compartilhar	Compartilhamento às vezes é escassez ou complicação
Imagem de Luxo	É experiência	Posse	É exclusividade na experiência	Exclusividade

Figura 1: Comparativos de imagens associadas da proposta de moradia.

Trazendo outro exemplo de procedimento, mostramos o método de coleta utilizando metáforas para entender as expectativas sobre uma ideia de proposta de moradia ideal. Para isso, ao estudar as ofertas presentes na proposta analisada, criamos propostas do mesmo campo semântico buscando metáforas com atributos relacionados ou que continham uma ideia oposta. Como observamos na figura 2, optou-se por não utilizar imagens de modo a diminuir vieses de preferência por identificação com as imagens, trabalhando então com palavras organizadas e apresentadas de forma aleatória lidas para os participantes. Além disso, foi solicitado ao menos duas metáforas ao menos que representassem o apartamento ideal e após escolha, os participantes precisavam justificar o porquê, parte fundamental do processo que nos permite na execução da coleta certos improvisos de condução em torno das bases teóricas e objetivos.

Um apartamento **ideal** para morar deve ser como um(a).... (Escolha duas)



Figura 2: Metáforas de moradia estimuladas em dinâmica.

A dinâmica de escolha ser de no mínimo duas metáforas foi estabelecida após experimentos realizados em Cavalcanti (2020), que demonstraram uma tendência a certos padrões de escolha na primeira metáfora entre perfis de participantes muito diferentes. A partir disso, viu-se que ao escolher mais de uma metáfora, os participantes traziam atributos e outras dimensões mais abrangentes, sendo possível identificar expectativas e seus mitos associados. Nesse processo, observamos desejos de moradia como possibilidade de socialização para quem escolheu “clube”, ou mesmo uma certa expectativa mandatória de ter privacidade a partir da mesma metáfora, através da ideia de clube com apenas amigos. Além de perfis que desejavam uma comodidade de serviços de um “cruzeiro” para moradia, ou que supunham que caso morassem como numa “vila”, com amigos próximos, teriam uma relação ótima de convivência. Tudo isso, permite destacar alguns aprendizados:

- 1- “Imagens associadas” ajudam a estruturar roteiros e entender o campo semântico que está sendo analisado. Especialmente em estudos de novas propostas é comum existir uma imagem proposta e uma imagem que as pessoas possuem sobre os temas relacionados.
- 2- Metáforas são gatilhos poderosos para revelar expectativas e mitos associados sobre temas;
- 3- Usar metáforas pré-estabelecidas é útil para estimular e facilitar coletas, afinal os participantes costumam ter dificuldade de responder perguntas muito abrangentes ou



abstratas. Para tanto, é necessário um cuidado a partir do objeto de estudo e seu contexto, cabendo pesquisas exploratórias primárias ou secundárias;

- 4- Ao trabalhar com metáforas pré-estabelecidas, o foco é mais no porquê das escolhas do que nas opções escolhidas;
- 5- Ao utilizar dinâmicas com metáforas para avaliação, sugere-se pedir para o participante selecionar mais do que uma, pois percebemos ser comum se ater a aspectos superficiais na primeira escolha, havendo maior aprofundamento a partir da segunda escolha;
- 6- A estrutura conceitual do mito (temática, narrativa e fantasma) ajuda na análise das informações obtidas de modo a entender certas narrativas padrão, certos fantasmas mais pessoais e, com isso, refletir sobre como usar essa informação;
- 7- É possível capturar expectativas a partir de perguntas-padrão relacionadas ao que as pessoas esperam, ou perguntando sobre o “ideal”, embora entendamos ser possível alcançar maior profundidade através da investigação das imagens associadas ao objeto ou tópico de pesquisa;
- 8- É preciso ter um cuidado com as palavras usadas ou recursos visuais de modo a diminuir o viés das respostas;

## **Expectativas episódicas**

Esse tipo de expectativa envolve resgatar um conjunto de memórias de um determinado episódio, o que combina com a categoria de suposições baseadas em experiências de Olsson (2014). Há aqui uma forte conexão com a nossa habilidade de antecipar, sendo uma característica natural de além de olhar para frente, usar essas informações em ações. É como antecipar que talvez chova e levar o guarda-chuva, sendo mais sobre estar preparado do que necessariamente prever o futuro (POLI, 2020).

Da mesma forma que as expectativas semânticas, essas se formam a partir de uma conjuntura de fatores sociais e individuais, mas sobretudo da leitura de realidade perante as experiências que as pessoas acumularam com certos temas ou contextos. Esse processo ajuda a pensar em questões maiores sobre o futuro, estando ligado à antecipação de consequências e influenciando em como planejamos. Roese e Sherman (2021) apontam que as expectativas episódicas são influenciadas pelas semânticas a partir da leitura da realidade, havendo uma diferença entre elas, dado que as episódicas são formuladas enquanto as semânticas são recuperadas. Por isso, temos que ter um certo cuidado ao interpretar as episódicas, pois dependem da compreensão, interpretação e do acesso à informação sobre certos cenários. Em simultâneo, essa categoria de expectativa nos permite ir além das experiências passadas e imaginar detalhes em profundidade, trazendo uma complexidade maior de esquemas e narrativas pré-mapeadas.

A imaginação, portanto, é uma das chaves para interagir com elas, visto que a formação se inicia a partir de um contexto estimulado que age como gatilho. O processo de imaginar então





acontece a partir de uma quebra do fluxo por esses gatilhos, gerando “*loopings*” que nos tiram da realidade. Esse processo pode nos levar a pensar em consequências, nos deslocar temporariamente, gerar experiências estéticas, interagir com a criatividade, e por tudo isso nos permite entender como lidar com a realidade (ZITTOUN E CERCHIA, 2013). Quando em pesquisa avaliamos contextos complexos é preciso ter cuidado, nesses casos as expectativas tendem demorar a se formar, e dinâmicas de pesquisa podem não permitir tempo suficiente para assimilação e, provavelmente gerarão certos apegos a situações passadas como parâmetro mais imediato de comparação, podendo, inclusive, trazer experiências muito diferentes como base uma vez que não se tenha vivência com aquele tema (ROESE E SHERMAN, 2021). Ao mesmo tempo, esse tipo de expectativa tem a potencialidade de criar novos entendimentos, Zittoun e Cerchia (2013) defendem que quando somos expostos a algo muito novo que confronta nossa lógica, temos uma oportunidade de criar visões. Os autores dizem que ao pensar “a terra é azul como uma laranja” a quebra é tão grande que gera um gatilho forte para imaginação com uma tendência a novas visões. Por tanto, as expectativas episódicas ou as suposições baseadas em experiências são extremamente úteis e presentes na vida das pessoas, tendo uma alta importância para prática do design tanto para especular como para antecipar certos futuros.

### *Como acessar expectativas episódicas?*

O trabalho para formar novas visões de futuro permeia a prática do design, os exercícios de criatividade e imaginação utilizam a leitura dessas expectativas para especular sobre experiências, cenários e até antecipar certas questões de projeto. Para isso, é comum quando estamos investigando novas propostas concebidas, utilizarmos técnicas de prototipagem como: encenações, *storyboards*, entre outras. Essas buscam em maior ou menor profundidade, simular para avaliar conceitos, funcionamento, questões técnicas ou recepção das pessoas (STICKDOR et al. 2014). Em Cavalcanti (2020), utiliza-se o conceito de **etnografia antecipatória** de Lindley et al. (2020), que propõe a partir de narrativas ficcionais em formatos de protótipos diegéticos (que geram consistência e uma realidade crível naquele contexto), para analisar como as pessoas criam narrativas, ou avaliam suas propostas. Para tal, foram investigadas as narrativas plausíveis em torno de cenários de uso do objeto de estudo, separando possíveis ações e ambientes como cenários, para que os participantes da dinâmica selecionassem opções para construir uma narrativa. Para tal, foi utilizado como proposta a ideia de enviar um postal do futuro para si mesmo (figura 3), contando uma história do que deu certo ou do que deu errado utilizando e vivendo no objeto de estudo (proposta de moradia inovadora). Esse processo foi idealizado a partir das bases teóricas, ideia de gatilhos de imaginação, da etnografia antecipatória, culminando num processo que envolvia cartões visuais com informações, onde participantes podiam agrupar e estruturar pensamentos. Para o bom funcionamento dessa dinâmica, os participantes foram apresentados em detalhe à proposta de moradia, com informações técnicas e comerciais, para só então entrarmos na dinâmica. Nessa etapa, notamos que essa estruturação de cartões com os cenários em 3Ds, as ações e base narrativa, foram importantes para auxiliar as pessoas a dispararem seus *loopings*

imaginativos de uma forma estruturada, ainda assim notamos certas dificuldades nos participantes para construir esses cenários.

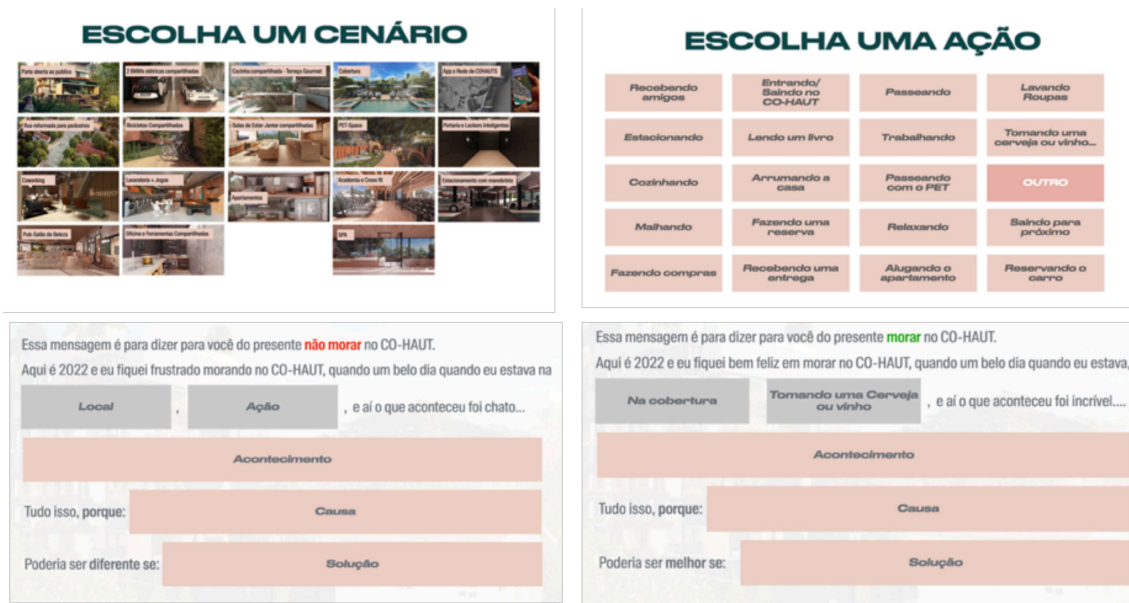


Figura 3: Dinâmica de postais do futuro

Optou-se pela criação de um postal por ser algo simples para ser empregado com os outros métodos de coleta já abordados anteriormente. A partir disso, entendemos os porquês, e notamos que naturalmente para além da história criada, outras suposições baseadas em experiências apareceram, como histórias prévias, metáforas e mitos que os levaram a chegar até ali. Vemos na figura 4 um exemplo de história criada que analisaremos.

Perfil	CM2- Futura Moradora — Mulher, 50 anos, mora em 2 em imóvel alugado há 1 ano, de 140m2.
Ação escolhida:	Reservando
Cenário escolhido:	Cozinha / Living Compartilhada
O que deu certo?	“Você ter uma vida de alto padrão, você receber um casal nesses espaços lindos, com um custo mais baixo. E não é uma questão de luxo, de poder receber 4-5 amigos, na sala de cinema para ver o último filme de Woody Allen, se eu tivesse que ter uma sala de cinema na minha casa, iria ser uma fortuna. Então assim, pode dar muito certo, você ter acesso a coisas que são muito legais de alto padrão, num custo que você pode pagar, porque você vai usar uma vez ao mês”
O que deu errado?	“Era o aniversário e não consegui a data, pode acontecer de dar problema são poucas as cozinhas para muitas unidades, eu tava tentando reservar e não tinha data para o dia que eu queria, e era meu aniversário”

Figura 4: Especulação sobre experiência de moradia



Ao repetir esse exercício com vários participantes, notaram-se certas preocupações recorrentes que denotavam fantasmas (mitos) sobre a quantidade de moradores e suas consequências, já que a proposta de moradia inovadora avaliada possui muitos ambientes compartilhados e muitos apartamentos. Também vemos algumas temáticas míticas como economia de recurso (“não ter que investir numa sala de cinema”) ou sobre conexão entre pessoas (“conhecer alguém na cobertura”), todas essas temáticas trabalhadas pela construtora no processo de convencimento, e que ficaram presentes em alguns participantes que representavam certos grupos sociais. Vemos ainda como essa dinâmica não é suficiente sem um aprofundamento em outros métodos de coleta, pois para entender a preocupação de “CM2” sobre o seu aniversário, é preciso entender o seu contexto que é o de uma futura moradora, compradora de 4 unidades de 38m<sup>2</sup> para juntar e dividir independentemente (duas portas) como seu filho. Como morava em apartamento de 140m<sup>2</sup> de forma integrada, traz consigo a preocupação dessa diminuição de espaço. Ainda sim, sente que está “rentabilizando” seu investimento, por poder ter uma sala de cinema melhor equipada mesmo que num uso compartilhado, mostrando como o poder da “narrativa mítica” de “escolha inteligente” tem um poder motivacional. No exercício de metáforas, essa participante escolheu “Resort” e justificou com a ideia de um conjunto de serviços por um bom preço, denotando a sua relação com a casa através de uma ideia de custo-benefício. Seu exemplo, quando conversamos sobre compartilhamento, foi sobre otimizar o tempo através de aplicativos digitais que permitiam fazer compras no mercado, pois por trabalhar muito prefere “investir” o seu tempo (metáfora de tempo como dinheiro) de uma forma otimizada. A partir disso, realizamos com alguns participantes um exercício para sugerirem o que poderia mitigar o que deu errado ou potencializar o que deu certo. Esse processo é um dos passos para gerar antecipações e inspirações estratégias para projetos por meio do uso das expectativas e estão presentes no *framework* de antecipação para adoção proposto. Com tudo isso, podemos apontar alguns aprendizados e boas práticas para lidar com expectativas episódicas:

- 1- É fundamental apresentar informações e contextos de forma crível e com um nível de informação adequado aos objetivos que serão avaliados/especulados/antecipados;
- 2- É importante possuir gatilhos para imaginação e não deixar essa carga cognitiva de se esforçar para imaginar com os participantes na dinâmica;
- 3- Investigar expectativas semânticas é um processo fundamental para entender melhor as expectativas episódicas, pois traz contexto e outras suposições baseadas em experiências também são reveladas ao longo do processo;
- 4- É possível investigar essas expectativas tanto a partir da criação como também a partir da reação das pessoas a certos cenários;
- 5- Pela característica aprofundada desse tipo de expectativa, ela nos permite explorar questões específicas e detalhes de um contexto ou proposta, o que para um processo de antecipação ajuda a focar em questões mais importantes;
- 6- É importante entender os valores por trás dessas inferências e quais experiências que formaram essas suposições para efetuar uma leitura crítica de aprendizados;



## Conclusões

As expectativas são características extremamente interessantes e complexas. Buscamos aqui aproximar esse conceito das práticas relacionadas ao design, mostrando algumas potencialidades e maneiras de manejar esse conceito. A partir dos experimentos, diretrizes presentes em Cavalcanti (2020) e aqui refletidos, demonstramos como acessá-las e manejá-las, através dos conceitos: imagens associadas, metáforas, mitos e alguns protocolos de coleta de dados presentes no *framework* em questão. As metáforas funcionam como gatilhos para acessar mitos sobre as imagens associadas, enquanto os mitos nos ajudam a entender a disposição de valores individuais e sociais em torno das expectativas. Os mitos geram um efeito de influência e transpassam as metáforas e expectativas sendo uma estrutura muito útil para entender fantasmas pessoais, narrativas do contexto e os temas que influenciam nossas visões de mundo. Também vimos o quanto acessar expectativas requer cuidados, buscando explorar perguntas indiretas e entendendo o que é recuperado ou o que é formulado.

O *framework* de expectativas de Olsson (2014) funcionou quase com uma gramática para entendermos a importância e impacto das expectativas no que estamos avaliando. Avaliamos que aspectos mandatórios e de norma social têm um poder desencorajador muito maior do que suposições baseadas em experiência ou necessidades/desejos quando estamos antecipando sobre propostas. Ao mesmo tempo, é preciso um cuidado com as suposições baseadas em experiências, pois independente das pessoas realizarem antecipações negativas, elas não se colocam necessariamente contrárias a uma proposta. Afinal probabilidade e confiança não são diretamente proporcionais nesse campo, indivíduos podem mesmo pensando que algo tem pouca chance de ocorrer, serem confiantes de sobre algo (ROESE E SHERMAN, 2021). Expectativas são estruturas complexas de acessar por terem caráter tanto consciente como inconsciente e conforme suas propriedades podem ser lidas e acessadas de diferentes maneiras. Cabe, portanto, um olhar para as **semânticas** quando queremos entender valores mais cristalizados sobre objetos e contextos existentes, e um olhar para as **episódicas** quando queremos especular sobre algo novo e seus potenciais.

Existem muitos potenciais a serem explorados pelo design sobre as expectativas. A pesquisa **em** design pode aprofundar em aspectos da experiência humana em relação à contextualização e planejamento de artefatos, bem como a pesquisa **para** design pode além de levantar requisitos de projetos, antecipar questões e inspirar caminhos. Vemos influência direta do domínio das expectativas para diversas atividades cotidianas da prática do design como prototipagem, avaliação de propostas/conceitos e processos de colaboração e construção de estratégias. Também vemos muitas oportunidades para outras áreas através do design, experimentarem como obter e manejar as expectativas.

Olhar para as expectativas, portanto, é olhar para o “lugar” de onde as pessoas partem ao interagir com as interfaces que intermedeiam a sua agência e interpretação da realidade, nos ajudando a entender como as experiências se formam. Sendo a interação dos nossos planos e objetivos, associadas a um conjunto de expectativas (recuperadas da memória ou imaginadas),



confirmadas ou não, gerando experiências e novas expectativas para no *continuum* influenciarem o futuro, como podemos ilustrar na figura 5.

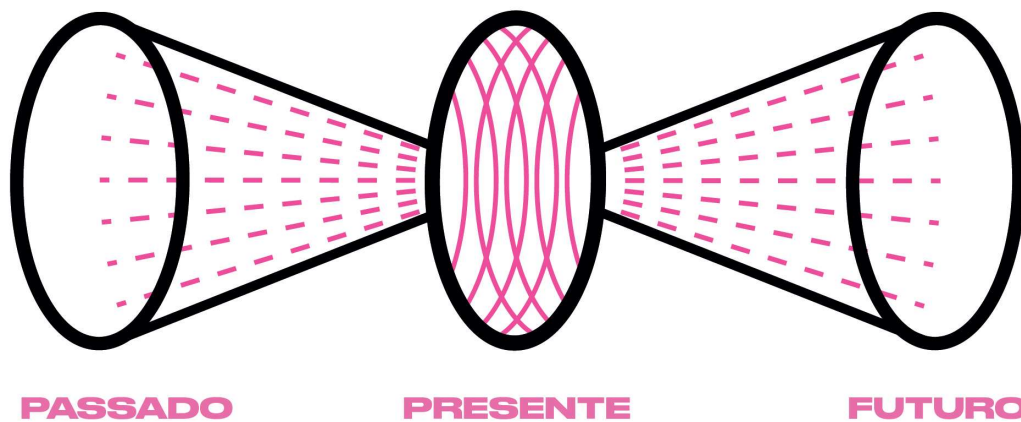


Figura 5: Ilustração dos reflexos no presente das expectativas

Entender as expectativas, nesse sentido, é entender o que modela nossa visão de futuro. Considerá-las, por tanto, é entender melhor tanto a percepção da experiência quanto aos porquês dessas percepções ocorrerem, é olhar para a causa e não só para o efeito, também permitindo entender melhor alguns padrões nas distorções, tendo as expectativas um “efeito de espelho” que pode funcionar de forma avaliativa ou especulativa. **Na forma avaliativa** permitem avaliar objetos de estudo como em uma sala de espelhos que nos mostra certas distorções perante as realidades e subjetividades que se refletem, nos possibilitando identificar quais espelhos e efeitos têm mais influência sobre aquele objeto. **Enquanto na forma especulativa** agem como o mito do espelho mágico que ao ser perguntado sobre o futuro, traz respostas que são reflexos do quê ou quem estudamos e até de quem pergunta, também implicado nesse processo. Buscar entender e manejar esse conhecimento é entender os reflexos do passado e futuros na nossa experiência de presente ou até acessar maneiras de navegar pelo tempo.

## Referências

- BOESCH, Enerst. Symbolic action theory in cultural psychology. **Culture and Psychology**, Alemanha (Berlim) v.7, n. 4, p. 479–483, 2001.
- BOURDIEU, Pierre. **A Distinção: Crítica Social do Julgamento**. São Paulo: EDUSP, 2007. 560 p.
- BONSIEPE, Gui. **Do material ao digital**. São Paulo: Blucher, 2015. 234 p.
- CAVALCANTI, César. **Framework para antecipação de oportunidades para adoção de sistemas de produto-serviço (PSS) a partir do estudo das expectativas do usuário: um estudo de caso sobre adoção de PSS de moradia**. 2020. 163 f. Dissertação (Mestrado) - UFPE, Recife, 2020.





LAKOFF, George; JOHNSON, Mark. **Metaphors We Live By**. Chicago/London: The University of Chicago Press, 1980. 333 p.

LAHIRE, Bernard. **O Homem Plural**. Petrópolis: Vozes, 2002. 222 p.

LINDLEY, Joseph; SHARMA, Dhruv; POTTS, Robert. Anticipatory Ethnography: Design Fiction as an Input to Design Ethnography. In: *Ethnographic Praxis in Industry*, 1., New York 2014. **Conference Proceedings**, New York, 2014. p. 237–253.

NORMAN, Donald; DRAPER, Stephan. **User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction**. Hillsdale: Erlbaum Associates Inc, 1986. 544p.

NORMAN, Donald. **The Design of Everyday Things**. New York: Basic Books, 1988. 348 p.

OLSSON, Thomas. Layers of user expectations of future technologies: An early framework. In: *Conference on Human Factors*. **Extended Abstracts**. Toronto, 2014. p. 1957–1962.

POLI, Ricardo. Anticipation and the Philosophy of the Future In: **Handbook of Anticipation**. International Publishing: Springer, 2020. p. 109-118.

ROESE, NJ.; SHERMAN, JW. Expectacies. In: **Cognitive System**. UC Davis, 2021. Cap. 5, p. 91-115.

STICKDORN, Mark; HORMESS, Markus; LAWRENCE, Adam; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing**. California: O'Reilly Media, 2018.

STRAUSS, Claudia. **The Imaginary**. *Anthropological Theory*, v6, n.3, p. 322–344, 01 setembro 2006.

ZITTOUN, Tânia.; CERCHIA, Frédérick. Imagination as Expansion of Experience. **Integrative Psychological and Behavioral Science**, v.47, n.3, p. 305–324, 28 abril de 2013.

## Sobre os autores

### Cézar Cavalcanti

Doutorando do PPGDesign da UFPE, onde pesquisa transições para futuros sustentáveis. É mestre em design (UFPE) e tem MBA Branding (Faculdades Integradas Rio Branco). Atuando há mais de 10 anos em projetos de consultoria para inovação.

<https://orcid.org/0000-0002-9361-4452>

### Leonardo Castillo

Professor Titular do Departamento de Design da Universidade Federal de Pernambuco, UFPE. É bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq - Nível 2. Líder do Grupo de Pesquisa em Inovação, Design e Sustentabilidade. Tem como foco de pesquisa o estudo das inter-relações do design para a sustentabilidade, design de serviços e o design de artefatos digitais. Membro ativo da rede LeNSin (The Learning Network on Sustainability International).