

Assim, com base no estudo do usuário, seu comportamento, tendências de consumos, insumos, tecnologias disponíveis, o Design intersecciona conhecimentos de diversos campos por meio de uma metodologia, que determina o processo de desenvolvimento do projeto, para propor uma solução. A partir dessa perspectiva, no projeto desenvolvido, apropriou-se dos fundamentos do Design, bem como sua visão holística e interdisciplinar para projetar uma experiência gastronômica na forma de um modelo de negócios para serviços gastronômicos.

### Design Experiencial

Experiência, de modo geral, está relacionada com os cinco sentidos, que por sua vez reagem a alguma forma de estímulo. Dewey [8] afirma que esse conceito vai além, colaborando com a instauração ou manutenção de hábitos e defende que a experiência é algo contínuo, sendo um fluxo percebido por meio dos sentidos. As experiências são espontâneas, pessoais, podendo ser induzidas, existindo somente na mente das pessoas que dela participam, desta forma, dificilmente duas pessoas terão a mesma experiência, porque cada experiência deriva de interação estabelecida entre o evento e o estado mental do indivíduo [9].

Já a experiência do usuário, ou *user experience* (UX), é como as pessoas se sentem quando interagem com um sistema. Ela inclui as emoções, crenças, preferências, percepções, reações físicas e psicológicas, comportamentos e realizações do usuário que ocorrem antes, durante e após o uso. Segundo Hassenzahl [10], UX está relacionada na criação de uma experiência significativa por meio de um dispositivo, e está diretamente vinculada ao fato de contar uma história. As pessoas geralmente compartilham um conjunto de necessidades, que podem servir como um ponto de partida para o projeto. A definição das necessidades pode variar de acordo com o autor, contudo, a mensagem permanece: cumprimento situacional das necessidades promove emoções positivas [11]. Assim, deve-se projetar para as necessidades, não para as emoções, que são muito importantes para os usuários, porém são efêmeras, voláteis e só são obtidas por meio de um contexto. No

produto (neste caso, o serviço), as necessidades dos usuários e as emoções contidas no contexto são o que formam a experiência, e sob essa perspectiva que o Design de Experiência se baseia.

Para o Design de Experiência (XD), não são as emoções sentidas nos primeiros segundos de uso de um determinado produto que ficam guardadas no consciente do usuário, e sim sua experiência como um todo; é a soma das emoções vivenciadas em determinada conjuntura [11]. Assim, a XD visa criar significado, gerar memórias das experiências que o usuário tem, tendo foco na história de uso criada na memória do indivíduo, que é o que esse irá lembrar e comunicar para as outras pessoas, contar ou recontar uma história [10]. Ou seja, usa-se o Design voltado para a projeção de uma experiência específica a ser vivenciada, neste caso a experiência fornecida por meio de um espaço gastronômico.

### Design de Serviços

Um produto pode ser definido, segundo Kotler e Keller [12], como algo oferecido pelo mercado com o intuito de satisfazer as necessidades de um público. Esse produto pode ser representado por meio de um serviço ou uma experiência fornecida ao usuário na forma de um benefício almejado por esse. Vargo e Morgan [13] definem serviço, dentro da economia, como a reprodução das "atividades que promovem benefícios para a outra parte". É por meio do fornecimento do serviço que o valor é gerado. A Tabela 1 explicita algumas diferenças entre o produto e serviço.

Tabela 1 – Produto versus Serviço

<b>PRODUTO</b>	<b>SERVIÇO</b>
Posse/Propriedade	Uso / Experiência
Armazenados em prateleiras	Fornecer um potencial
Valor designado se situa no passado	Valor criado com o uso
Consumido	Coproduzido

Fonte: adaptado de Mager [14]

Devido a suas lógicas distintas, as criações de um produto e de um serviço não deveriam ser encaradas como processos de desenvolvimento totalmente iguais, envolvendo as mesmas