

[Blog](#)

► [Multimídia](#) ► [Podcast](#) ►

[Publicações](#)

[Sobre o autor](#)

[Palestras](#)

Buscar

# É possível projetar uma experiência?

Quando se apresenta a Experiência do Usuário (ExU) como um foco de projeto, surge uma questão crucial: seria possível projetar uma experiência? As respostas dos especialistas em ExU **costumam ser evasivas**: "não é possível projetar a experiência do usuário, pois ela é subjetiva, mas é possível projetar PARA a experiência do usuário."

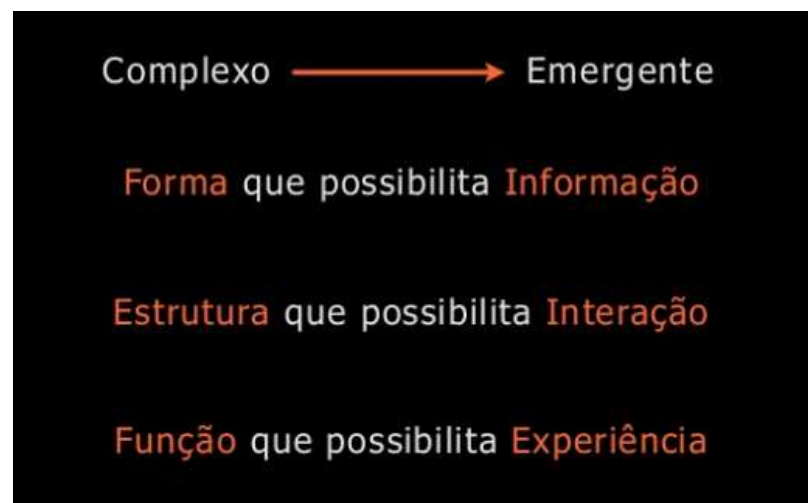
Quer retribuir o compartilhamento livre de conhecimentos? Ajude a [transformar aulas gravadas em textos](#).

Tal resposta nunca me satisfez. Se todos os recursos do projeto são direcionados para que a experiência aconteça de uma determinada maneira, não seria uma isenção de responsabilidade responder assim? Luciano Lobato **provocou a audiência do EBAI em 2010** quando sugeriu que a resposta evasiva se deve à falta de mensuração de resultados de projetos dedicados à ExU.

Assim como Lobato, **considero o termo experiência do usuário muito vago** e por isso mesmo difícil de mensurar. Na época da palestra dele, concordei que não era possível projetar uma experiência. Porém, nos últimos anos tenho refletido

que é possível sim projetar uma experiência, desde que **projetar não seja entendido como controlar**.

O projeto de design não é como um projeto de engenharia que precisa garantir resultados e, portanto, controlar variáveis. "**Design é dar sentido às coisas**", mas o sentido não é uma propriedade da coisa, mas da relação da coisa com o seu contexto. Como o designer não tem como garantir um sentido, ele cria diversas possibilidades de sentido através da configuração de forma, função e estrutura. Trata-se de um projeto complexo para uma performance emergente.



Utilizei essa abordagem na minha aula introdutória do BEPiD PUCPR e a discussão foi muito produtiva. O modelo permite superar a **velha dicotomia entre forma e função**, assim como a hipocrisia do **foco no usuário**, abrindo espaço para projetos de cunho experimental.

# Projetando *performances* emergentes

Frederick van Amstel @usabilidoido  
Escola de Arquitetura e Design - PUCPR  
[www.usabilidoido.com.br](http://www.usabilidoido.com.br)

[Projetando performances emergentes](#) [MP3] 45

min 11mb

**Quer escutar com atenção? Colabore com a transcrição deste episódio.**

Como exemplo de projeto experimental, fiz um experimento durante a aula que chamei de "68". O número não é para significar que realizei previamente 67 experimentos; a função dele é deixar os participantes curiosos. Resumindo o experimento, eu peço que eles fechem os olhos, degustem um bombom Sonho de Valsa e depois descrevam a sua experiência. Porém, eu peço para eles irem fazendo

isso aos poucos, na medida em que dou instruções misteriosas.



Segue as instruções do experimento 68 para quem quiser repetir o experimento:

1. Feche os olhos e a boca
2. Ouça e imagine o q estou fazendo
3. Toque no objeto deixado na sua frente
4. Identifique o que é
5. Dembrulhe o objeto bem devagar prestando atenção ao barulho do papel
6. Cheire o conteúdo do objeto
7. Abra os olhos
8. Lamba o objeto
9. Coma apenas a cobertura de chocolate, deixando o biscoito intacto
10. Abra o biscoito e coloque-o na boca
11. Chupe o biscoito
12. Coloque o recheio na boca
13. Não mastigue; espere que derreta
14. Resista o máximo que conseguir antes de engolir

15. Quando a vontade de engolir for insuportável pode engolir
16. Depois de engolir, amasse a embalagem
17. Descreva sua experiência
18. Você considera que essa experiência foi projetada?

Na aula da pós-graduação em **App Development** da PUCPR, pedi que os estudantes descrevessem sua experiência em post-its individualmente para evitar qualquer influência de um sobre o outro. A comparação dos comentários confirma a advertência que Pine e Gilmore fazem em seu clássico **The Experience Economy**: duas pessoas não podem ter a mesma experiência, mesmo quando compartilham exatamente a mesma situação.

### Comentários dos participantes do experimento 68

---

Foi uma experiência boa, agradável, com sensações diversas, comer algo, gostei.

---

Totalmente diferente das outras vezes que tinha comido um Sonho de Valsa. Pude saborear bem cada camada, parte do chocolate e recheio.

---

Diferente quando se come o bombom por inteiro, é possível conhecer todos os sabores e texturas.

---

Inicialmente já esperava que era um chocolate, mas faltava saber qual era e que sabor. Ao final, se confirmou.

---

Curiosidade, ansiedade, surpresa, saciedade.

---

Gostoso.

---

ANSIEDADE.

---

Saborosa.

---

Foi uma experiência diferente, mas muito bacana. Nunca tinha parado para sentir o "cheiro" de um bombom e realmente degustá-lo.

---

Gostei do barulho do papel-plástico, do cheiro do produto e dos diferentes gostos.

---

Esperei um bombom pelo som. Um chocolate pelo cheiro e o gosto. Uma boa surpresa ao morder. Difícil não engolir.

---

Doce. Amendoim Torrado. Crocante. Papel grudado.

---

Desorientado, aflito e surpreso.

---

Ansiedade ao ouvir o barulho e perceber o que era o objeto. Aflição de não engolir. Prazer ao morder o recheio.

---

Pelo som do objeto já sabia que era um bombom. Não gostei do cheiro e da embalagem. O bombom foi saboroso.

---

Me senti desconfiado, mas com o tempo, percebi que era apenas um bombom e então consegui perceber o propósito do experimento.

---

Dificuldade em abrir. Não saber o que estava fazendo.

---

Embalagem reconhecível. Várias camadas. Sabor comum. Vontade de comer.

---

Já sabia que era um bombom ao tocar. Muito doce.

---

Senti em partes cada sabor do Sonho de Valsa, deixando a melhor parte para o final.

---

Depois de compartilhar os comentários, eu pergunto aos estudantes: "então, é possível projetar experiências ou não é?" Alguns dizem que sim, outros dizem que não. Então eu explico minha visão de que design não é o mesmo que controlar e explico que no meu experimento eu não queria controlar a experiência, mas queria que tivesse um sentido diferente de comer o bombom no cotidiano, qualquer que fosse.

Na sequência, pedi para que os estudantes elencassem os fatores que influenciaram na experiência, separando entre os que estão dentro do escopo de um projeto de design e os que não estão. Abaixo, compilo as respostas de várias turmas.

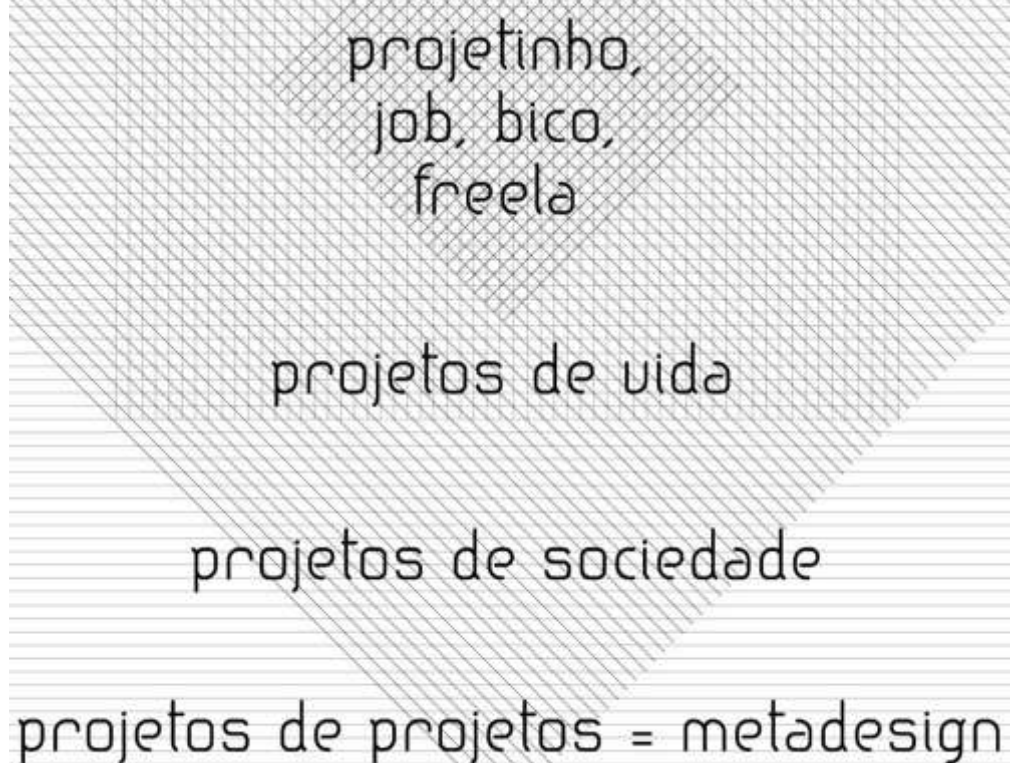
<b>Pode ser projetado</b>	<b>Não pode ser projetado</b>
Ambiente	Experiência prévia
Áudio	Expectativa
Cheiro	Momento
Processo	Humor
Conhecimento	Cultura
Escolhas	Ideologia política/religiosa
Contexto social	Condição física
Desejo	Grau de escolaridade
Gosto	Condição financeira
Duração	
Linguagem	
Sentimento	
Disposição	
Efeito manada	
Cores	
Necessidade	
Interesses	
Emoções	

A diferença que me chama a atenção nesta tabela é que os fatores projetáveis são circunstanciais, enquanto os não projetáveis são construções históricas. O pensamento dos estudantes reflete uma noção de projeto desconectado da história e da cultura, como se o projeto não fizesse parte ou não influenciasse estas coisas. Tais fatores seriam externos ao projeto e tratados como mais uma incerteza inescrutável.

Neste momento, embora eu relembre que "projetar é dar sentido às coisas" e não "controlar", ainda assim é difícil para os estudantes de design conceberem que cultura e condição física do usuário são projetáveis em escalas maiores de tempo. Todo projeto pode ser visto como uma continuação de outro projeto (ou **contra-projeto**). Desta, maneira, eles se acumulam e promovem transformações na sociedade, porém, num ritmo lento.

Inspirado na **tese de doutorado do Caio Vassão**, eu fiz a ilustração abaixo para o livro **Design Livre**. Tento mostrar que os projetos mais amplos são menos visíveis, mas estão lá, definindo as guias para os projetos menores.





projetinho,  
job, bico,  
freela

projetos de vida

projetos de sociedade

projetos de projetos = metadesign

Eu vejo o projeto da experiência num nível intermediário entre o "projetinho" e o projeto de vida. A experiência que projetei com o bombom certamente será lembrada pelos meus estudantes, especialmente, quando eles forem degustar outro Sonho de Valsa. Minha esperança é que ela seja lembrada também no momento em que um companheiro de trabalho ou

cliente queira controlar a experiência do usuário. Se  
isso acontecer, então ela terá contribuído para uma  
vida mais humilde e uma sociedade menos  
**tecnocrática.**

## podcast



## autor

Frederick van Amstel - **Quem?** / **Contato** - 10/04/2017

## redes

Siga-me no **Twitter**, **Facebook**, **LinkedIn** ou **Instagram**.

## citação

*VAN AMSTEL, Frederick M.C. É possível projetar uma  
experiência?. **Blog Usabilidoido**, 2017. Acessado em  
19/11/2021. Disponível em:*

[http://www.usabilidoido.com.br/e\\_possivel\\_projetar\\_uma\\_experiencia.html](http://www.usabilidoido.com.br/e_possivel_projetar_uma_experiencia.html)

## relacionados

 **Projetar não é controlar**

 **Princípios para projetar interações**

 **Software para projetar a navegação**

Imprimir

Enviar

Assinar

Curtir

Compartilhar

18 pessoas  
curtiram

## comentários

*você merece.*

**Assine nosso conteúdo** e receba as novidades! 

Atualizado com o **Movable Type**.

Alguns **direitos reservados** por Frederick van Amstel.

**Apresentação do autor** | **Website internacional** | **Política de Privacidade** | **Contato**

---