

1-0

Design com Intento

101 padrões para influenciar
comportamentos através do design

Dan Lockton
com
David Harrison
&
Neville A. Stanton
Tradução: Luis Oliveira



Design com Intento:

101 padrões para influenciar comportamentos através do design

Dan Lockton com David Harrison & Neville A. Stanton

ISBN 978-0-9565421-0-6 (printed cards); ISBN 978-0-9565421-1-3 (eBook). Publicado inicialmente online em April de 2010; versão impressa em Maio de 2010. Revisão menor em 2011, 2012.
Este é um trabalho sem fins lucrativos, com versões impressas vendidas apenas para cobrir os custos.

Publicado por Equifine, uma impressão da Requisite Variety, St Margaret's, Middlesex, UK



Todas as marcas registradas presentes incidentalmente neste trabalho permanecem como propriedade dos seus proprietários, e são usadas aqui apenas com o propósito de ilustração.

Com exceção de algumas imagens, os proprietários e a natureza das quais é identificada no cartão introdutório de cada lente, este trabalho é licenciado por Dan Lockton sob licença Creative Commons Attribution-Noncommercial-Share Alike 3.0, disponível em: creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0 ou escrevendo para: Creative Commons, 171 2nd Street, Suite 300, San Francisco, CA 94105, USA.
Esta é a fonte Tiresias Infofont, disponível sob a licença GNU General Public pelo RNIB, disponível pelo tiresias.org

Muito obrigado a todos que ajudaram no desenvolvimento do kit de ferramentas Design Com Intento, incluindo os que participaram de workshops, comentaram na pesquisa ao longo do seu desenvolvimento, e leram o blog. Obrigado também ao Ormsby Trust e ao Thomas Gerald Gray Charitable Trust, os quais me permitiram obter meu PhD na Brunel. E obrigado Harriet, por sua paciência sem fim.

Você pode fazer o download destes cartões, em inglês, sem custos, no link abaixo. Apenas nos diga como você tem usado o kit, e complete a pesquisa para aprimorarmos as versões futuras:
designwithintent.co.uk

Tradução para o português brasileiro: Luis Carlos Rubino de Oliveira
Estes cartões estão disponíveis para download no site:
tecnologiapersuasiva.com.br

Dan Lockton é especialista em design de interação para mudança de comportamento, tecnologia persuasiva e design sustentável. Ele dá consultoria, facilita workshops e pesquisa com a Requisite Variety, e atualmente é um pesquisador na WMG, University of Warwick, e pesquisador assistente na Brunel University in London, trabalhando com a startup CarbonCulture para reduzir a energia usada em locais de trabalho através de design centrado no usuário para mudança de comportamento. Ele é também um funcionário-visitante na School of Art & Design da Central Saint Martins.

Dan formou em Design e Engenharia Industrial pela antiga escola de design Runnymede, da Brunel University, tem um mestrado em Política de Tecnologia pela University of Cambridge, Downing College, e completou seu doutorado pela Brunel. Desde 2005, o blog Design com Intento (danlockton.co.uk), originalmente chamado de Arquiteturas de Controle em Design, tem tratado da interface entre os sistemas e o comportamento humano.



requisitevariety.co.uk
dan@danlockton.co.uk
danlockton

Professor David Harrison é o diretor de Pesquisa em Design na Brunel University, e especialista em reduzir o impacto ambiental de tecnologia através de métodos de fabricação e inovação no processo de design.

Professor Neville A. Stanton é chefe do grupo de pesquisa Human Factors in Transport na University of Southampton, e ele é um perito em ergonomia e performance humana reconhecido internacionalmente.

Introdução

Todo design influencia o nosso comportamento, mas como designers, nós nem sempre levamos em consideração o poder que o design nos dá para ajudar as pessoas (e, às vezes, para manipulá-las). Esta influência e manipulação vão sempre acontecer, quer queira, quer não, portanto é melhor ficarmos bons nisso, e entender quando elas estão sendo usadas em nós. Há enormes oportunidades no design influenciar questões sociais e ambientais. Mas por enquanto há pouca informação para guiar designers e outros interessados, reunindo conhecimentos de diferentes disciplinas. O kit de ferramentas Design com Intento (estes cartões e o wiki que os acompanha, acessível em <http://designwithintention.co.uk>) pretende dar o pontapé inicial a esta tarefa.

Eu uso o Design Com Intento (Dci) querendo dizer design que tem o intento de influenciar ou resultar em um determinado comportamento do usuário – é uma tentativa de descrever sistemas (produtos, serviços, interfaces, ambientes) que foram estrategicamente projetados com a intenção de influenciar o modo como as pessoas os utilizam. O kit de ferramentas evoluiu da tentativa de ser um método muito bem estruturado para a prescrição de determinados recursos de design, para uma ferramenta de geração de conceitos mais solta, estimulando ideias de design, fazendo perguntas e dando exemplos dos princípios específicos em ação. Esta evolução é o resultado da execução de workshops com designers e estudantes, e de ver o que funciona e o que não funciona. Mas esse processo ainda não acabou, e seus comentários sobre como você usou estes cartões, e como melhorá-los, são muito bem-vindos – favor consultar o cartão “Como você pode ajudar”.

Estrutura do kit de ferramentas

Os cartões são agrupados em oito ‘lentes’ representando diferentes ‘visões de mundo’ disciplinares, ou campos de pesquisa. Cada lente tem uma apresentação que explica um pouco mais do cenário. A classificação é uma taxonomia solta e muitos cartões poderiam se encaixar em outras lentes: o ponto realmente é incentivar os designers a pensar sobre a mudança de comportamento a partir de diferentes perspectivas. Além disso, as linhas de divisão entre as lentes são relativamente difusas: se dispostos como uma série de segmentos, conforme mostrado ao lado, para deslocar a partir de cada uma das lentes para a próxima no sentido horário ou anti-horário, requer apenas uma pequena mudança na reflexão. Os rótulos de “ambiente” e “mente” são provisórios mas refletem o foco geral das lentes.

Será esta uma biblioteca de padrões de design? Mais ou menos. A ideia de padrões de design, elaborado a partir do trabalho do arquiteto Christopher Alexander, é amplamente adotada nos campos de programação e interação homem-máquina. Este último contexto influenciou a forma deste Dci, com uma grande dose de TRIZ e do IDEO Method's Card. Entretanto, os cartões Dci são mais como provocações, perguntando coisas do tipo ‘Você pode fazer isso com o seu design?’ – ao invés de ditar regras estabelecidas no estilo de padrão de design tipo ‘Use isto quando...’.

Bryan Lawson tem usado o termo “estratagem” para descrever o “repertório de truques” que designers experientes podem usar para resolver um problema; a chave é o reconhecimento de padrões de problema e rapidamente encontrar uma solução correspondente. Espera-se que estes cartões se encaixem nessa abordagem. Então, no momento, estou usando tanto “estratagem” e “padrão” para descrever cada cartão Dci.



As oito lentes do kit

Como usar os cartões

Cada padrão é formulado numa pergunta – uma provocação para estimular discussão sobre a mudança de comportamento em foco*. O formato horizontal é mais fácil para duas pessoas olharem para um cartão juntas

Lente-por-lente

Organize todos os cartões, agrupados por lente, e veja se as questões inspiram soluções para lidar com o seu problema. Uma ou duas pessoas podem pegar uma lente cada um e discutir em pares. Depois, em grupos, todos ‘apresentam’ para os outros.

Analizar ideias existentes

Tente usar os cartões para classificar alguns dos princípios de influência de comportamento por trás de produtos, serviços ou ambientes conhecidos. Veja se há lacunas ou oportunidades a explorar. Pode-se usar os cartões como etiquetas para itens reais.

Representando usuários

Funciona melhor com três ou mais pessoas. Usando os cartões ‘Pinball’, ‘Atalho’ e ‘Pensativos’, cada pessoa tenta gerar ideias que se encaixem em um dos modelos, e depois explica para o resto do grupo.

Comportamentos-alvo

Usando o cartão de ‘comportamentos alvo’ como ponto de partida, tente enquadrar o problema em termos de um comportamento alvo, e olhe as cartas sugeridas como as mais aplicáveis.

Pares aleatórios

Sorteie dois cartões, pode ser de lentes diferentes, e pense nas possibilidades de aplicação das ideias para o seu problema, tanto individualmente quanto em conjunto.

Idéia Semanal

Como existem 101 cartas, a cada semana, durante dois anos, você terá um novo cartão como um ponto partida para inspirar o pensamento criativo**.

O seu próprio caminho

Se você encontrou a sua própria maneira de fazer uso dos cartões, divulgue! Escreva sobre isso, ou envie-me um e-mail: dan@danlockton.co.uk

* Eu sou grato a Nedra Weinreich por sugerir a abordagem ‘pergunta’.

** Tiro o chapéu para Zoe Stanton da Uscreates por essa idéia.

Representando usuários: Pinballs

Em Design de Interação, Dan Saffer diz que “designers têm de abrir mão do controle (ou, na verdade, o mito de controle) durante a criação de um processo de serviço”. Mesmo assim, muitos produtos, serviços e ambientes têm aspectos em que um grau de controle é desejado, muitas vezes por razões de segurança. Se um banco tem caixas eletrônicos lado a lado, ele não quer que os clientes em máquinas adjacentes fiquem muito perto, por isso elas são colocadas com espaçamento suficiente para que isso não aconteça: o sistema é projetado de modo que apenas certos comportamentos ocorram. Em 2009 o aeroporto Tribhuvan no Nepal implementou uniformes dos funcionários com calças sem bolsos para reduzir a corrupção, tornando assim mais difícil de esconder dinheiro.

Esta abordagem modela os usuários como 'pinballs', componentes simples de seu sistema, a serem empurrados e puxados em torno do que você criar, seja arquitetura física ou serviço digital. Neste ponto de vista o usuário não pensa, tem apenas reflexos básicos: não é exigido nenhum entendimento. O bloqueio em uma porta de micro-ondas nos impede de utilizar o forno com a porta aberta, mas não tenta educar os usuários a respeito de porque isso é mais seguro. Ele apenas estrutura o comportamento silenciosamente: usuários seguem especificação de comportamento dos designers sem necessariamente estarem cientes disso.

Este ponto de vista pode levar a uma má experiência do usuário, quando as prioridades do designer e usuários entram em conflito. Desabilitar o botão fast-forward no seu leitor de DVD para forçá-lo a ver os trailers e as ameaças de direitos autorais provoca um descontentamento significativo. No entanto, quando os interesses estão alinhados, o resultado pode ser uma melhor experiência. Um hospital que combina os cilindros de gás e mangueiras através de conectores à prova de erro, com pinos feitos para encaixar apenas nas combinações certas está restringindo o comportamento dos enfermeiros, mas faz o trabalho ficar mais fácil e proporcionando uma experiência mais segura para os pacientes. Assim, a abordagem pinball nem sempre é tão hostil ao usuário como poder parecer, mas corre o risco de desafiar a autonomia das pessoas, e, potencialmente, reduzir o engajamento durante o processo.



Alguns padrões 'pinball'

Estes itens não são definitivos. Note que apenas algumas lentes estão incluídas.

- A** Convergindo e divergindo
Correias transportadoras
Eliminação de recurso
Escondendo coisas
Posicionamento
Bloqueio
Segmentação e espaçamento

- E** Edição de escolhas
Interligação
Associação estruturada
Proibição de tarefa

- M** Agregação
Degradação de desempenho
Dicotomia forçada

- S** Atmósferas coercivas
Ameaça de lesão
Ameaça à propriedade
O que você pode fazer
O que você tem
O que você sabe
O que você fez
Onde você está
Quem ou o que você é

Representando usuários: Atalhos

Mesmo que as pessoas não sejam muito previsíveis, há evidência psicológica de que somos, pelo menos, previsivelmente iracionais (termo de Dan Ariely). Existem padrões recorrentes de tomada de decisão, e designers com este entendimento têm uma poderosa ferramenta para influenciar comportamentos. Num contexto econômico, esta é a premissa por trás do livro best-seller chamado *Nudge*, de Richard Thaler e Cass Sunstein. Mas designers também podem aplicar muitas dessas mesmas idéias, com a vantagem de ter uma variedade de métodos de pesquisa centrada no usuário para testar estes pressupostos.

As pessoas seguem por atalhos. Tomamos decisões com base em como as opções nos são apresentadas, e não podemos dedicar o mesmo esforço mental em todas as decisões (nós satisfazemos, para usar o termo de Herbert Simon). Se algo é o padrão, seja a qualidade de impressão ou consentimento para doação de órgãos, a maioria das pessoas geralmente deixa do jeito que está.

Individualmente, esses atos podem não passar por uma análise crítica - e nós não agimos assim o tempo todo - mas os atalhos em decisões indicam como as pessoas se comportam quando interagem com sistemas, produtos, serviços ou ambientes. Nós podemos projetar a arquitetura de escolhas para ajudar as pessoas a navegar pelas opções disponíveis de forma mutuamente benéfica: por exemplo, se a sua pesquisa mostra seus clientes tomando decisões de compras baseados puramente em preço, faz sentido apresentar as opções de uma forma que fique mais fácil determinar qual é o produto mais barato. Por outro lado, também podemos usar o design para ajudar usuários a obter o melhor resultado, por exemplo, exibindo opções alimentares de modo a tornar escolhas saudáveis mais atraentes.

Claro, ao representar os usuários assim o designer corre o risco de parecer um "Estado-babá", tomando decisões morais sobre "o que é melhor" para os usuários. De certo modo isso é inevitável: nós apenas temos que saber como as escolhas que fazemos afetam a vida dos outros, e certificarmos de "não fazer mal" quando quisermos influenciar comportamentos.



Alguns padrões 'Atalho'

Estes não são definitivos

- A Labirintos Simplicidade
- E Padrões Optar por sair Porções
- I Conclusão parcial Túnel & Assistente
- C Chamarizes Faça o que dizem Escolha do especialista Enquadramento Escassez Aprovação social
- L Crie um meme Recompensas Reforço imprevisível
- M Ancorando Porção sugerida Obsolescência de estilo Resolução de preocupação
- P Associações de cores Contraste Sequências implícitas Clima Facilitantes Proeminência Proximidade e agrupamento Similaridade

Representando usuários: Pensativos

Esta é a visão mais optimista de 'como os usuários são': engajados, motivados, pessoas atenciosas que vão aproveitar todas as oportunidades para aprender mais sobre o mundo ao redor e como elas impactam no mundo. Usuários pensativos pensam no que estão fazendo, e no porquê, e mudam suas atitudes e comportamentos em resposta a argumentos fundamentados, evidências, educação e retórica persuasiva. Se você define seus usuários desta forma, você vai mostrá-los as razões pelas quais alguns comportamentos são "melhores" do que outros, talvez os motivando a mudar o que pensam sobre um assunto. Isso seria como um precursor para a mudança consciente de comportamento. Na perspectiva do design, você pode projetar um sistema que exibe informações que permitem ao usuário explorar as implicações de cada ação, e com isso compreender melhor o mundo à sua volta.

Nós achamos que somos sempre racionais, apesar de sabermos (se formos honestos) que nem sempre nos encaixamos nesse modelo. Provavelmente acontece o mesmo com a maioria das pessoas: saber quando é apropriado dizer que os usuários estão cientes de seus comportamentos, e quando eles não estão, será importante para o "sucesso" de um projeto.

Uma maneira melhor (e menos ingênua) de olhar para isso é perceber que os designers que trabalham na mudança de comportamento têm a oportunidade de mover as pessoas de um estado mental menos engajado (pinball ou atalho), para um estado mais reflexivo, motivado e pensativo no relacionamento com um produto, serviço ou ambiente. Muitos dos padrões que eu listei aqui como sendo relevantes para o modelo "pensativo" tentam fazer com que as pessoas se envolvam mais ou se interessem mais na relação com o sistema, ao invés de assumir que todos se já interessam.



Alguns padrões 'pensativos'
These are not definitive by any means.

- E Alertas condicionais
Você quis dizer?
Você tem certeza?
- I Feedback pela forma
Kairos
Feedback dos outros
Feedback em tempo real
Simulação e previsão
Feedback em resumo
- L Lacunas a preencher
Role-playing
Narrativas
- P Nudez
Marca d'água
- C Envolvimento emocional
Provocando empatia
- M Eu corro, você escolhe
- S Vigilância por cima
Vigilância comunitária
Vigilância por baixo

Comportamentos-alvo

Esta é uma tentativa de introduzir uma ‘receita’ mais formal do kit de ferramentas DcI: combinando os padrões com determinados tipos de mudança de comportamento. Inspirado no método de resolução de problemas TRIZ, os comportamentos-alvo são os resultados desejados ‘ideais’: comportamentos específicos que um designer (ou cliente) pretende alcançar através do design. Eles são uma classificação abstrata de comportamentos, listados como objetivos - os 11 exemplos de comportamentos-alvo na tabela abaixo foram identificados pela desconstrução de situações reais, mas são apenas um pouco do que pode ser feito com uma análise mais ampla. Não sei se este é um caminho a seguir para DcI, principalmente porque nas oficinas que organizei os designers não gostam muito de usar este tipo de método de prescrição, em comparação com os cartões como forma de inspiração livre. Mas eu achei que deveria incluir este método assim mesmo. No site <http://behaviorgrid.org>, BJ Fogg tem uma opinião diferente sobre os comportamentos-alvo, classificando-os pelo momento em que ocorrem, o que é mais fácil de generalizar do que estes aqui.

Interação usuário-sistema: influenciando as interações entre um usuário e o sistema	
	<i>Exemplos</i>
S1 O usuário segue um processo ou caminho, numa sequência escolhida pelo designer	O cliente compra algo pela internet sem pular nenhum dos passos
S2 O usuário segue um processo ou caminho que é otimizado para aquela situação particular	O usuário fica apenas o tempo necessário no chuveiro
S3 Decisão entre alternativas: a escolha do usuário é guiada	No almoço, funcionários escolhem apenas as opções mais saudáveis do cardápio
S4 Apenas certos usuários ou grupos de usuários podem usar algo	Apenas usuários que sabem a senha podem acessar a conta no caixa automático
S5 Apenas usuários que se comportem de certa maneira podem fazer algo	Se o motorista está abaixo do limite de velocidade, o próximo semáforo fica verde, caso contrário fica vermelho
S6 Nenhum usuário pode usar algo de certa maneira, não importa quem eles são, ou o que eles tenham feito antes	Bancos de praça com descanso de braço evitam que pessoas deitem
S7 Usuários só têm acesso a uma funcionalidade quando um critério do ambiente é satisfeito	Luzes do escritório não podem ser ligadas se há luz do dia adequada
Interação usuário-usuário: influenciando a integração entre usuários e outros usuários, mediado pelo sistema	
	<i>Exemplos</i>
U1 Múltiplos usuários são dispostos separadamente para que não afetem uns aos outros	Tráfego em um sentido na entrada e saída de estacionamentos
U2 Usuários (e grupos de usuários) interagem e afetam uns aos outros ao usar o sistema	Funcionários de departamentos diferentes se misturam e socializam no atrium
U3 Usuários não podem bloquear ou dominar o sistema e excluir os outros	Áreas para pedestres largas para impedir que grupos bloquem a passagem
U4 Fluxo ou ritmo de passagem de usuários é controlado	Visitantes de um museu concorrido vêem a exposição guiados numa esteira rolante lenta
<i>Alguns padrões relevantes</i>	
	Labirinto, Posicionamento, Travamento de tarefa, Túnel & Assistente, Sequências implícitas, Porção sugerida
	Avisos condicionais, você quis dizer?, Você tem certeza? Travamento de tarefa, Árvore de Possibilidades
	Padrões, Optar por sair, Kairos, Simulação & previsão, Associação de cores, Proeminência, Proximidade e agrupamento, Similaridade, Charmarizes, Faça como dizem, Escolha do especialista, Enquadramento, Escassez, Ancoramento, Dicotomia forçada
	Atmosferas coercitivas, Quem ou o que você é, O que você sabe, O que você tem
	Performance degradada, Ameaça de lesão, Ameaça à propriedade, O que você pode fazer, O que você fez
	Remoção de recurso, Escondendo coisas, Edição de opções, Facilitantes, Atmosferas coercitivas
	Interligação, Onde você está
<i>Alguns padrões relevantes</i>	
	Propriedades dos materiais, Convergindo & divergindo
	Convergindo & divergindo, Faça um meme, Provoque empatia, Reciprocidade, Aprovação social, Vigilância comunitária
	Segmentação & espaçamento, Feedback de colegas
	Correia transportadora, Barreira, Resposta lenta/sem resposta

Lentes Arquiteturais



As Lentes Arquiteturais baseiam-se em técnicas usadas para influenciar o comportamento do usuário na arquitetura, no planejamento urbano, gestão do tráfego e prevenção do crime através do design do ambiente (ver também as Lentes Segurança).

A maioria das técnicas envolve o ambiente construído, mas muitas delas podem também ser aplicadas ao design de interação e de produto, ou até mesmo ao design de software ou serviços; elas são, efetivamente, o uso da estrutura dos sistemas para influenciar comportamentos, enquanto alguns dos padrões, como Simplicidade, Remoção de Recursos e Ocultar Coisas são elementos fundamentais do design.

A imagem do Caminho Usual é uma imagem de tela de um Google Maps no site Kittelson & Associates (<http://prj.kittelson.com/tigardtrails>).

Todas outras fotos por Dan Lockton

Para referências e ler mais, favor visitar 3.ly/archi

- Angulos**
Você pode inclinar ou projetar um ângulo para algumas ações serem mais fáceis do que outras?
- Convergindo & divergindo**
Você pode canalizar as pessoas para que elas se reúnam (ou se separam)?
- Correias transportadoras**
Você pode traçar um recinto para perturbar os usuários ou mover os usuários para onde você quiser?

- Remoção de recursos**
O que aconteceria se você simplesmente removesse algo que você não quer que as pessoas de ussem?
- Ocultar coisas**
Você pode ocultar funções ou elementos que você prefere que as pessoas não ussem?
- Propriedades dos materiais**
Você pode usar as propriedades materiais diferentes para encorajar ou ganhar ações mais confortáveis de que as outras?

- Labirintos**
Você pode fazer as pessoas seguirem caminhos que você quer, fornecendo elas ferramentas de algo que elas querem?
- Caminho preferido**
Você consegue alterar o caminho preferido das pessoas para que elas se sentem mais saudável, e, em seguida, a direcioná-las em direção ao que você deseja?
- Posicionamento**
Você pode organizar as coisas para as pessoas interagirem com elas nos locais que você deseja?

- Bloqueios**
Você pode colocar coisas no caminho das pessoas, para que não possam ter nenhuma alternativa, ou ajudar a velocidade?
- Segmentação & espaçoamento**
Você pode dividir o seu sistema em partes, para que as pessoas tenham apenas um pouco de cada vez?
- Simplicidade**
Como simplificar as coisas, para tornar mais fácil para os usuários fazer o que você gostaria que eles fizessem?

Ângulos

Você pode inclinar ou projetar um ângulo para algumas ações ficarem mais fáceis do que outras?

Alguns cinzeiros possuem o topo inclinado para evitar que as pessoas coloquem lixo em cima



Convergindo & divergindo

Você pode canalizar as pessoas para que elas se reúnam (ou se separem)?



Portões (e portarias) direcionam visitantes através de aberturas estreitas para facilitar cobrança de ingresso e controlar ameaças

Correias transportadoras

Você pode trazer um recurso para perto dos usuários, ou mover os usuários para onde você quiser?



Esteiras rolantes em aeroportos ajudam viajantes a se mover mais rapidamente, e evita que pessoas bloqueiem corredores

Remoção de recursos



O que aconteceria se você simplesmente removesse recursos que você não quer que as pessoas de usem?

Vários políticos propuseram simplesmente remover botões de standby de produtos eletrônicos, para reduzir consumo de energia



Ocultar coisas

Você pode ocultar funções ou elementos que você prefere que as pessoas não usem?



Esses controles do aquecedor de uma igreja foram escondidos (deixando apenas o temporizador acessível) para reduzir erros

Propriedades dos materiais



Você pode usar as propriedades de materiais diferentes para fazer algumas ações mais confortáveis do que os outras?

Uma textura áspera no pavimento pode atuar como uma barreira sutil entre ciclovias e faixas de pedestres: é passar em cima e sentir



Labirintos

3.ly/Arch

Você pode fazer as pessoas seguirem o caminho que você quer, quando elas forem atrás de algo que elas querem?

Alguns layouts de lojas fazem os compradores passar por itens de "compra por impulso", geralmente guloseimas, no caminho do caixa



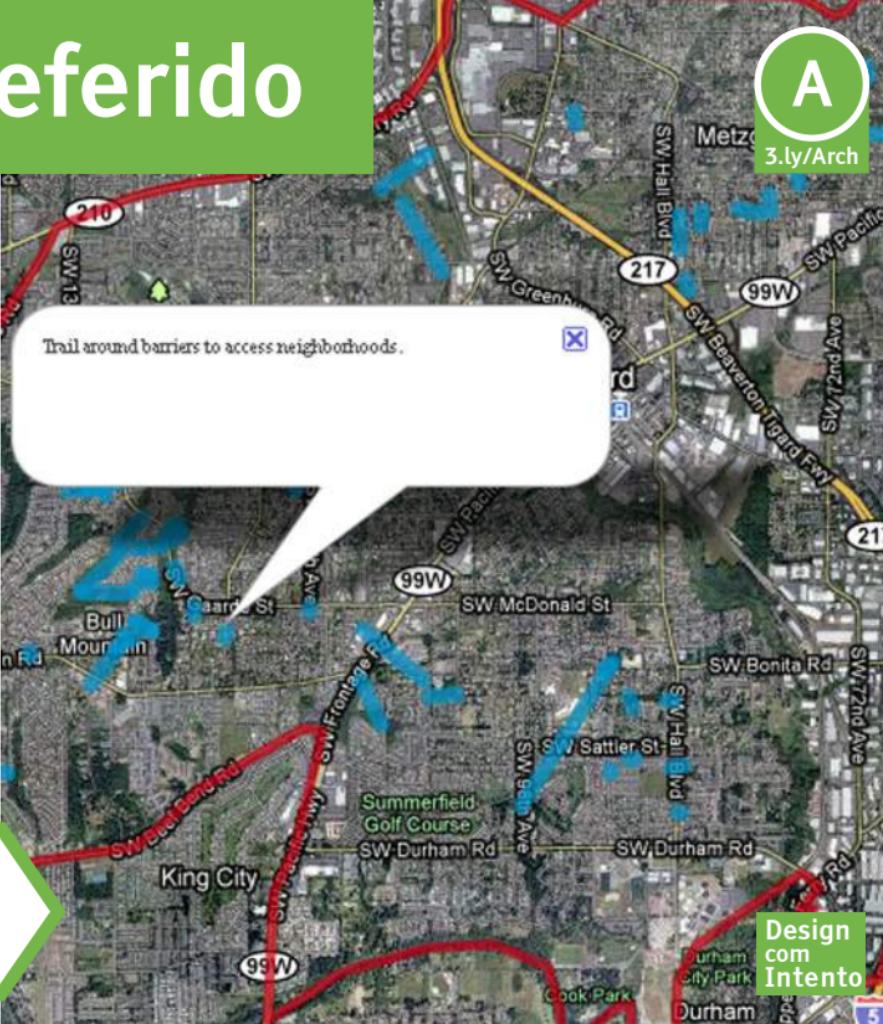
Design
com
Intento

Caminho preferido



Você consegue identificar os caminhos preferidos por seus usuários, e, em seguida, adicioná-los em seu sistema, de modo que os outros também possam segui-los?

Residentes podem marcar trilhas informais mais usadas em um mapa, para a prefeitura priorizar estas para formalizar



Design com Intento

Posicionamento

Você pode organizar as coisas para as pessoas interagirem com elas nos locais que você deseja?



Posicionando o botão do sinal de pedestres no lado direito (no Reino Unido) faz com que os usuários olhem em direção ao tráfego

Bloqueios



Você pode colocar coisas no caminho dos usuários, para que eles peguem uma rota alternativa, ou ajustem a velocidade?

'Chicanes' podem fazer carros, pedestres e ciclistas reduzir a velocidade; no cruzamento evita que atravessem a rua direto



Segmentação & espaçamento



Você pode dividir o seu sistema em partes, para que as pessoas utilizem apenas um pouco de cada vez?

Estes assentos individuais no metrô de Paris são espaçados para evitar que alguém se deite ou ocupe mais do que um



Simplicidade

Como simplificar as coisas, para tornar mais fácil para os usuários fazer o que você gostaria que eles fizessem?

EcoButton permite ao usuário colocar o computador no modo baixa energia com um simples toque, tornando muito mais fácil



Lentes À Prova de Erros



E

A lente À Prova de Erros trata os desvios do "comportamento alvo", como "erros" que o design pode ajudar a evitar, seja fazendo com que seja mais fácil para os usuários agir sem cometer erros, ou fazer com que seja impossível cometer erros. Estes métodos são encontrados frequentemente em ergonomia, saúde e segurança do trabalho, design de equipamentos médicos e na engenharia de produção: onde, na medida do possível, ninguém quer que um erro aconteça. Grande parte disso se baseia no conceito clássico de Don Norman, de forçar funções e 'fazer com que as coisas sejam difíceis, deliberadamente, como detalhado no livro *The Design of Everyday Things*.

Uma diferença fundamental entre À Prova de Erros e algumas outras formas de influenciar o comportamento é que este não se importa se a postura do usuário muda ou não, desde que o comportamento alvo seja alcançado. Mudanças de postura pode ser um efeito colateral, mas não é necessário.



Imagens para Predefinição, Você quis dizer? e Descadastramento são telas do software CIB PDF Brewer, uma busca no Google pela palavra 'recursion' e o site da Yorkshire Building Society, respectivamente.

Todas as outras fotos por Dan Lockton

For references & further reading, please see 3.ly/error

Tem certeza?



Você pode adicionar um passo extra para 'confirmação' antes que uma ação possa ser executada?

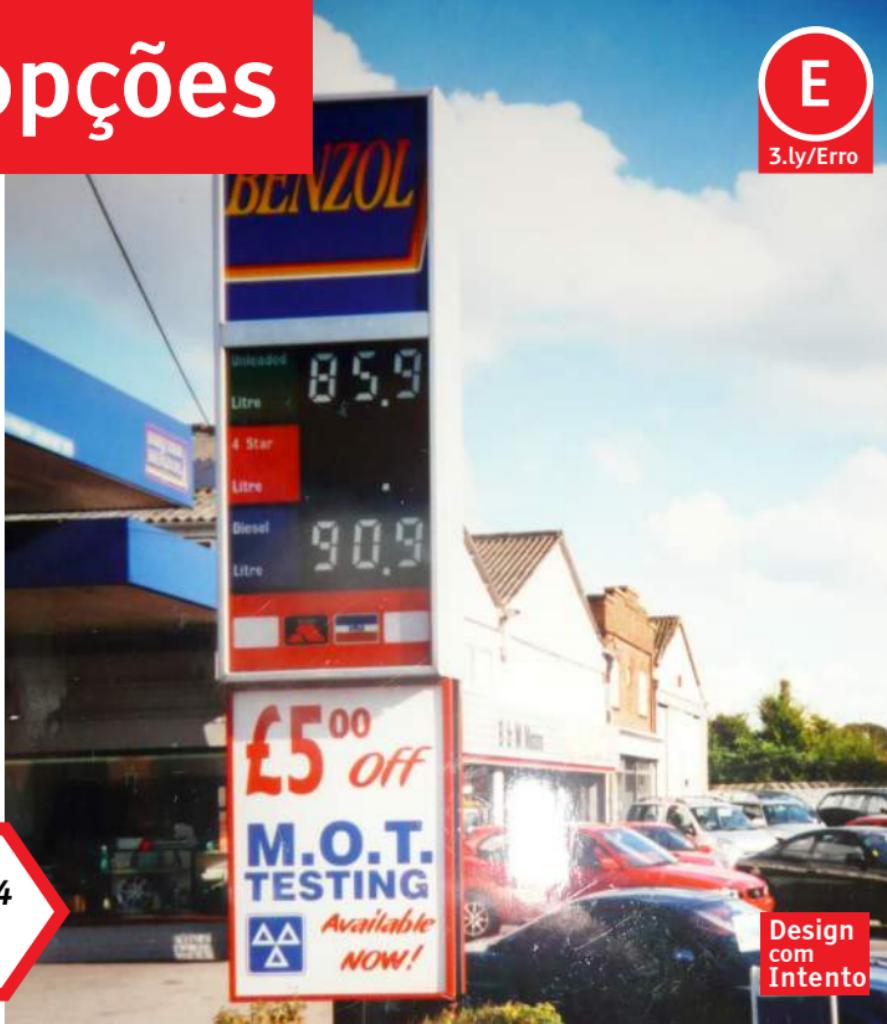


Edição de opções



Você pode editar as opções apresentadas aos usuários para que apenas as que você quer que eles usem fiquem disponíveis?

Edição de opções pode vir da legislação. Chumbo na gasolina (4 estrelas) foi proibido na Europa, quando essa foto foi tirada



Alertas condicionais



Você pode
mostrar avisos
aos usuários ao
detectar erros
que eles
cometeram, ou
estão prestes a
cometer?

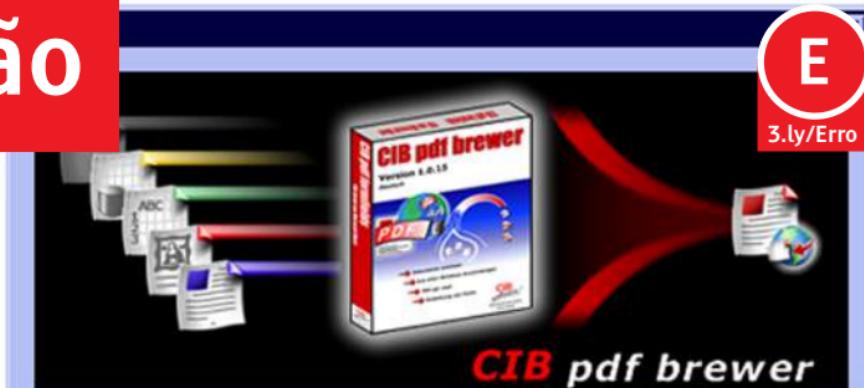
A luz do freio de mão no painel de
um carro é um aviso ao motorista:
não arranque antes de soltar o
freio de mão!



Predefinição



Você pode fazer a opção padrão ser o comportamento que você prefere que os usuários executem?



CIB pdf brewer may be used as freeware for only private purposes.

Newsletter: Obtaining regular update information and news about CIB products.

Licensing: For commercial use or to enable the professional add-on features licensing is compelling. There are special conditions for schools, universities, pupils, students, journalists, public administrations and church mechanisms.

This dialog window is not displayed in the licensed version.

I agree that this unlicensed version of CIB pdf brewer is restricted to private use only. I pledge to purchase a license if I use or intend to use the CIB pdf brewer for commercial

[Newsletter...](#)

[Licensing...](#)

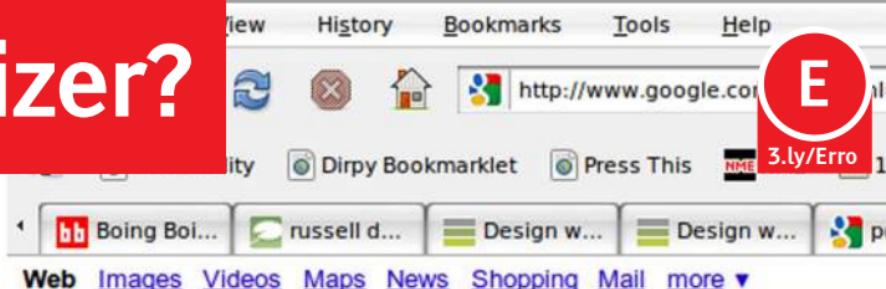
I agree

Neste software, o botão padrão selecionado é a informação sobre licenciamento e pagamento, em vez de 'Eu concordo', que é grátis

Você quis dizer?

Você pode detectar e sugerir a melhor opção para os usuários quando parecer que eles estão cometendo um erro?

O algoritmo de sugestão do Google está em constante evolução para levar em conta as tendências de busca e sugerir opções



Google recursion

Web Show options...

Did you mean: [recursion](#)

[Recursion - Wikipedia, the free encyclopedia](#)

Recursion, in mathematics and computer science, is a method of defining fun
the function being defined is applied within its own definition; ...
en.wikipedia.org/wiki/Recursion - 4 hours ago - [Cached](#) - [Similar](#)

[Recursion \(computer science\) - Wikipedia, the free encyclopedia](#)

Recursion in computer science is a method where the solution to a problem
solutions to smaller instances of the same problem. ...
[en.wikipedia.org/wiki/Recursion_\(computer_science\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Recursion_(computer_science)) - [Cached](#) - [Similar](#)

Show more results from en.wikipedia.org

[Recursion – from Wolfram MathWorld](#)

A recursive process is one in which objects are defined in terms of other objects.

Design
com
Intento

Interligação



Você pode definir as coisas de modo que uma ação não possa ser realizada até que outra esteja concluída?

A maioria dos caixas eletrônicos não liberam o dinheiro até você retirar o cartão, tornando menos provável de esquecê-lo pra trás



Encaixe permitido



Você pode fazer
com que peças
se encaixem
apenas no
sentido certo, ou
apenas com os
produtos certos?

*O canto chanfrado de chips,
cartões de memória e disquetes
garante que eles não serão
inseridos na posição incorreta*



Optar por Sair

O que acontece
se você
implementar uma
opção onde as
pessoas precisam
optar por sair, em
vez de optar por
entrar?

*Esta financeira pergunta a novos
poupadore se querem optar por
fazer doação para caridade - por
padrão, eles já são doadores*



E-ISA Application - Small Change Big Difference

Make a Big Difference

The Small Change, Big Difference Scheme is a way in which you can support Yorkshire Building Society.

For all customers opening a new investment account from 1st May 2001, an annual donation will be made to the charity of your choice. This donation will be the same as the pence of your net interest payment or gross interest payment.

For details on when your donation will be collected, please refer to your [account](#) or speak to your local branch or call 0845 1200 300.

Check this box if you would not like to make a big difference

[Cancel](#)

Porções

Você pode alterar o tamanho das porções ou unidades de 'coisas' que você dá aos usuários?

Porções de lanches embalados dão a quantia 'certa' de alimento para comer de uma vez (geralmente considerando as calorias)



Travamento de tarefas



Você pode permitir que uma tarefa aconteça, ou impedir outra de ser iniciada inadvertidamente?

Para evitar engate acidental da marcha ré, a maioria das caixas de câmbio incluem uma 'trava' para ser levantada ou pressionada



Lentes de Interação



I

Todos os padrões envolvem design de interação, de uma forma ou de outra, mas a Lente Interação reúne alguns dos elementos de design de interfaces mais comuns, onde a interação dos usuários com o sistema afeta o modo como os comportamentos são influenciados. Portanto, há alguns padrões-chave de Intereração Homem-Máquina aqui, como os tipos de Feedback ou Barras de progresso, e alguns menos utilizados, como o Simulação & previsão

Esta lente também inclui padrões do campo crescente de Tecnologia Persuasiva, onde computadores e telefones influenciam o comportamento através de informação e orientação contextual. Entre estes estão Kairos, Sob Medida e Túnel, identificados no livro seminal de Tecnologia Persuasiva do BJ Fogg: *Using Computers to Change What We Think and Do.*

Imagens do Feedback pela forma, Feedback resumo e Sob medida foram pegadas de vídeos promocionais to Royal VKB, GreenPrint e Pam, disponíveis nos endereços
<http://shop.royalvkb.com/shopexd.asp?id=423&menu=2>,
<http://www.printgreener.com &>
<http://www.pam.com/indexc.php?demo=1&f=1&ClientTZ=-60>



Imagens do Conclusão parcial, Opinião dos outros, Barra de progresso, Simulação & feedforward e Túnel & assistente são fotos de tela dos sites Amazon, Slashdot, Digg, LinkedIn, Wikipedia, Yahoo! savings calculator & Foxit PDF reader.
Outras fotos por Dan Lockton.
Para referências & mais informações, favor ver 3.ly/inter

Feedback pela forma

Você pode usar a forma dos objetos como uma espécie de interface, para dar o retorno ou pistas sugestivas?



A tigela-balança de 100g / 250g da Royal VKB tem o peso certo para inclinar visivelmente quando a medida do ingrediente é atingida

Kairos

Você pode dar aos usuários uma sugestão bem no momento certo para eles mudarem seus comportamentos?

Indicadores automáticos podem alertar motoristas sobre os perigos no local certo para reduzirem a uma velocidade segura



Conclusão parcial



Você pode
mostrar que a
primeira fase de
um processo já foi
completada, para
dar aos usuários
confiança para
prosseguir?

Detalhes já preenchidos, como endereços de entrega, podem ser uma maneira eficaz de acelerar a compra e reduzir desistências

The screenshot shows the 'Choose a delivery address' section of the Amazon.co.uk website. It displays a list of saved addresses under 'MR E SHOPPER's Address Book'. Each address entry includes the name, address details, and two buttons: 'Dispatch to this address' (highlighted in yellow) and either 'Edit' or 'Delete'. The addresses listed are:

Address Name	Address Details	Action Buttons
Brian Brains	PO Box 45 NOWHERE, Bucks SLO 1AA United Kingdom	Dispatch to this address Edit
Miss Penelope Pigg	Rose Cottage Turnip Lane SWINDON, Wiltshire SN3 4DD United Kingdom	Dispatch to this address Edit

At the bottom right of the screenshot, there is an orange box containing the text 'Design com Intento'.

Opinião dos outros

Você pode dar aos usuários um retorno sobre os seus comportamentos, vindo de outros usuários que tenham o mesmo status no sistema?

A opinião dos outros usuários nos comentários e posts é fundamental nos sites como o Slashdot ('Karma') e Digg ('digging' e 'burying')

main (Score:2, Informative) by And

Explain (Score:2) by stoborobe



Apache anf RFID? (Score:1, Offtopic)

by Chasuk (62477) Could

Same technology as proximity cards... (Score:5, Insightful)

by stienman (51024) <adavis@@@ubasics...com> on Tuesday August 01

The screenshot shows the Digg homepage with a navigation bar featuring 'digg™', 'Connect with Facebook', 'Join Digg', 'About', and 'Login'. Below the bar are categories: Technology, World & Business, Science, Gaming, Lifestyle, and Entertainment. A green navigation bar below includes 'Popular', 'Upcoming', 'News', 'Videos', 'Images', and 'Customize'. The main content area displays a news item with a thumbnail image of a person in a store, a '185 diggs' counter, and social sharing links for email, Facebook, Twitter, and StumbleUpon.

[Walmart shopper takes a bat to 29 TVs \(Video\)](#)

engadget.com — Look, we've all had rough days. Ones that we wish in fact. But we've yet to be pushed to the brink where the only logical steam would be to take an aluminum baseball bat to nearly three ours.

[✉](#) [Facebook](#) [Twitter](#) [✖ Bury](#) [Who dug this?](#) Made popular 39 min

36 Comments

GamingForever
8 hr 42 min ago

Everyone just watches, no one tries to stop him...

▶ 4 Replies — best has 13 diggs

Design com Intento



Reply

Barra de progresso

Você pode permitir que os usuários saibam quanto falta para alcançar uma meta?

Como demonstrado pelos exemplos do LinkedIn e Wikipedia, as barras de progresso "quase completas" podem fazer o objetivo parecer mais viável

The image displays three separate screenshots illustrating the use of progress bars:

- LinkedIn Profile Completeness:** A screenshot of a LinkedIn profile page showing a progress bar at 85% completion. The bar is blue with a white slider. Below it, a call-to-action button says "Import your résumé" with a green arrow icon.
- LinkedIn Profile Completeness Overlay:** A green callout box overlaid on the LinkedIn interface, showing a larger green progress bar at 85% completion. It includes the text "Adding a recommendation will bring you to 90%" and a question mark icon.
- Wikipedia Autotelic Article:** A screenshot of a Wikipedia article page for "Autotelic". At the top, there's a progress bar from \$6.9M to \$7.51, with a "Donate Now" button next to it. The page content includes the word "Autotelic" and a summary from Wikipedia.

Feedback em tempo real



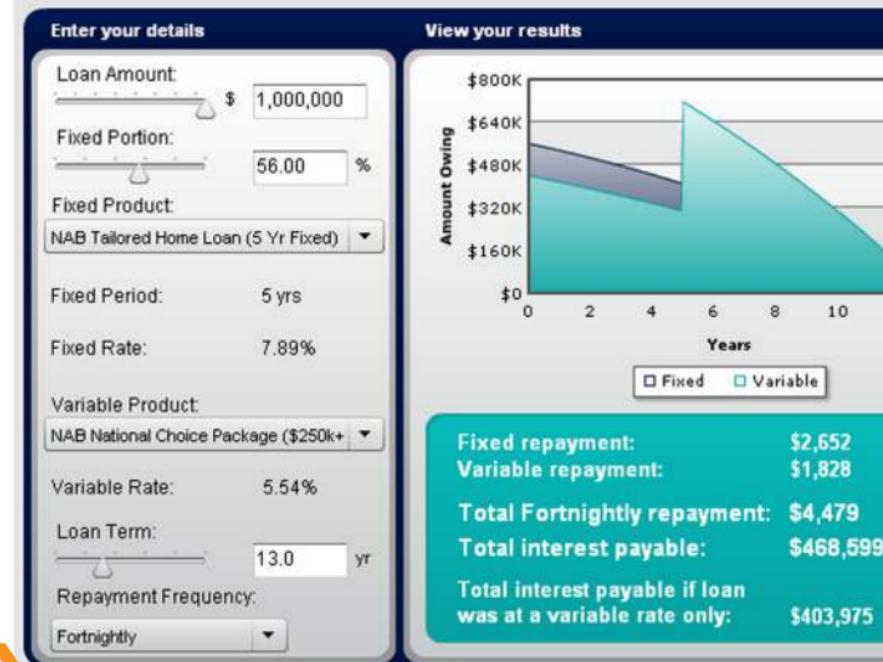
Você pode permitir que os usuários saibam de que modo suas ações estão afetando o sistema?

Medidores de energia permitem que moradores vejam quais aparelhos consomem mais eletricidade, e o quanto isso está custando



Simulação e antecipação

Você pode dar aos usuários uma visualização ou simulação de resultados de diferentes ações ou escolhas?



Poupança Interativa / simuladores de empréstimos, como este do Yahoo! são cada vez mais comuns, e podem influenciar as decisões

Start ahead and stay ahead

Design
com
Intento

Feedback em resumo

Você pode dar aos usuários um relatório sobre o que eles estão fazendo, ou os seus efeitos?



GreenPrint Report

Summary

1407 Saved
3519 Printed

\$84.42 Saved
\$211.14 Spent

1007 lbs CO₂
0.16 Trees

Charts

Top Printers

Name	Printed	Saved
Microsoft XPS Document Writer	2957	166
Microsoft Office Document Image Writer	390	0
Xerox Mobile Express Driver	75	808
Phaser 8860-19 PS	73	201

Top Applications

Name	Printed	Saved
Microsoft Word	3216	7
Others	57	7
PDF Documents	32	2
Microsoft Excel	1	1
Internet Explorer	1	1

Design com Intento

GreenPrint, software que reduz o desperdício de impressões através de uma melhor usabilidade, oferece aos usuários um resumo da economia

Sob medida

O seu sistema pode se adaptar de modo a atender às necessidades e habilidades individuais dos usuários?

O monitor de atividade física Pam sugere regimes de exercícios adaptados ao usuário, semelhante ao papel de um 'personal trainer'

Jul 16, 2010
(month)(week) (week)(month)
you want to have reached your goal.

So from this date onwards you do this (e.g.) extra per day:

Walking: 57 min/day or

Running: 21 min/day

To reach your weight goal:

Eat less: 270 Cal/day

(from today!)



Advice

You're coming right along. Suggestion: try adding one or more of your favorite activities:

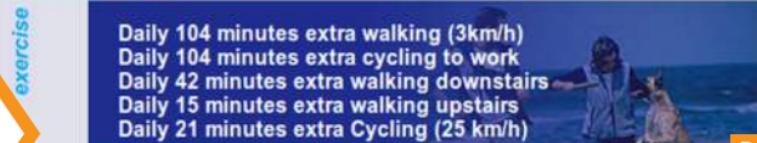
Daily 104 minutes extra walking (3km/h)

Daily 104 minutes extra cycling to work

Daily 42 minutes extra walking downstairs

Daily 15 minutes extra walking upstairs

Daily 21 minutes extra Cycling (25 km/h)



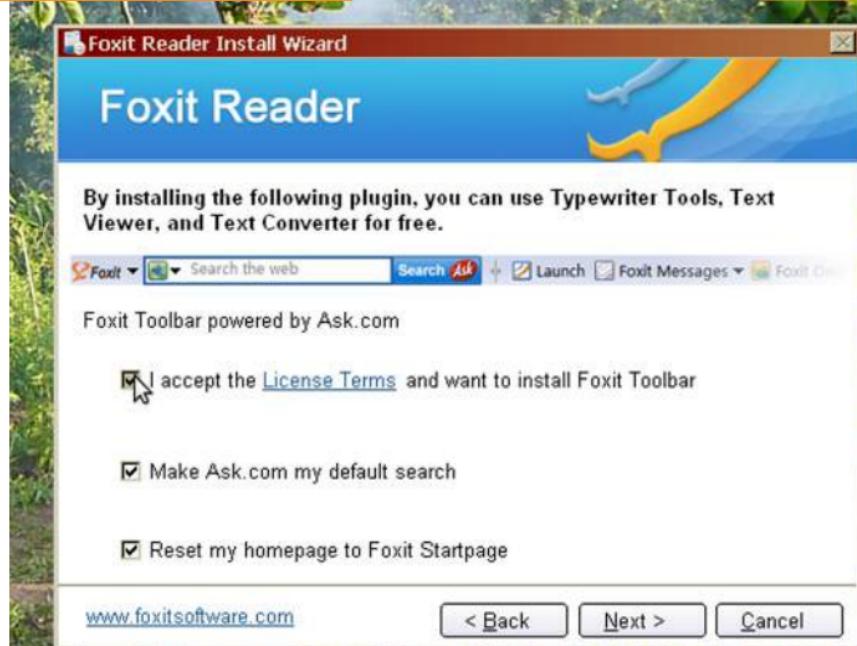
Dietary advice:

You'll lose weight faster. Do you want that? (323 Cal/day)

Túnel e assistente



Você pode oferecer aos usuários um assistente para guiá-los através de um processo de decisão definido?



Este assistente tenta fazer com que os usuários "escolham" instalar aplicativos adicionais (irrelevantes), apresentando-os como padrão

Lentes Lúdicas



Jogos são ótimos para engajar as pessoas por longos períodos de tempo, deixá-las envolvidas, e influenciar o comportamento das pessoas por meio do próprio design. No entanto, este potencial tem sido (até agora) pouco explorado em outros tipos de situações fora da "recreação".

A Lente Lúdica inclui uma série de técnicas para influenciar o comportamento do usuário que podem ser derivadas de jogos e outras interações 'divertidas', que vão desde mecanismos de psicologia social básica, como a definição de metas através de desafios e metas, o condicionamento operante através do reforço imprevisível e recompensas, até elementos de jogo comuns, como pontuações, níveis e coleções.

Imagens do cartão Coleções são fotos de tela do software UbiFit da Universidade de Washington, desenvolvido em colaboração com Intel Labs de Seattle, disponível em <http://dub.washington.edu/projects/ubifit>. Imagens dos cartões Níveis e Recompensas são fotos de tela do Facebook/FarmVille e software KPT5. Imagens do cartão Diversão e Role-playing são fotos promocionais fornecidas por Steve Divnick (<http://www.spiralwishingwells.com>) e Tim Holley (<http://timholley.de>)



A imagem do cartão Crie um meme é uma foto de tela da história da galinha com poncho do Gooseontheloose no site Regretsy (<http://www.regretsy.com/2009/10/20/kentucky-frilled-chicken>). Outras fotos/imagens por Dan Lockton. Para referências & ler mais, favor ver 3.ly/ludic

Diversão

Você pode projetar algo que "brinca" com seus usuários, provocando curiosidade ou interações em um jogo?

O poço dos desejos em espiral torna doações para caridade algo divertido para doadores, e provoca a curiosidade dos transeuntes



Desafios & alvos

O que acontece se você lançar um desafio ou uma meta para as pessoas atingirem?

Quem colocou esta lata como um alvo sabe muito sobre como influenciar as pessoas a doar generosamente e se divertir



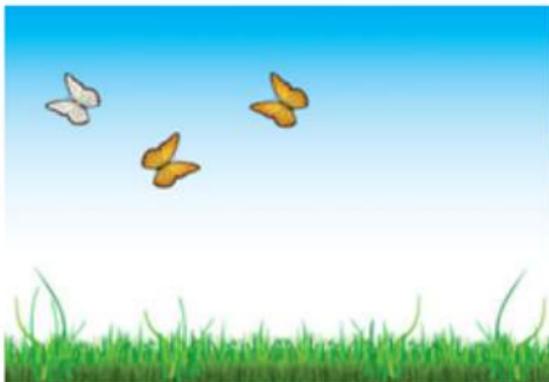
Design com Intento

Coleções



O que acontece se você incentivar os usuários a colecionar coisas (amigos, atividades, lugares, objetos, etc) ao usar seu sistema?

UbiFit Garden incentiva usuários a manter atividades físicas regulares, a fim de "colecionar" diferentes tipos de flores



UbiFit Daily View ->

Mon, Oct 29

Comment none

Cardio (none)

- Walking (37 min)
12:25 PM, 16 min
5:25 PM, 21 min

Strength (none)

- Flexibility
General Stret
Other (none)

Goals

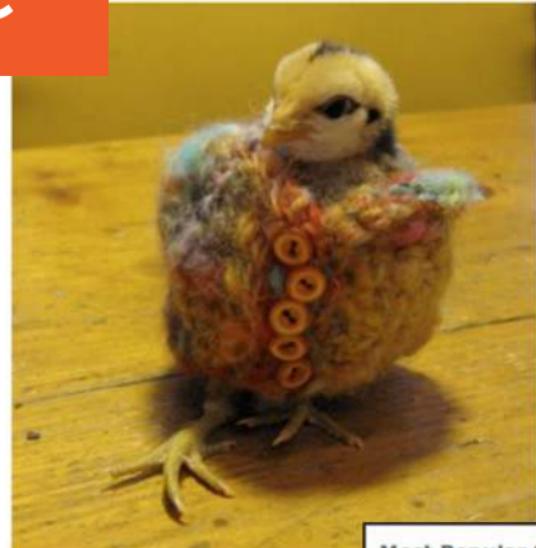
Design com Intento

A screenshot of a mobile application interface titled "UbiFit Daily View". It shows a summary of activity for Monday, October 29, including walking duration and times. Below this, it lists cardio, strength, and flexibility activities. At the bottom right, there is a red box containing the text "Design com Intento".

Crie um meme

O que acontece se você planejar seu projeto para ser algo que as pessoas queiram espalhar, e você facilitar isto?

Chicken Poncho or Knitted Wrist Cuff



\$15.00 USD 1 in stock

Description

This isn't a joke.

This poncho/human wrist cuff is being modeled by Dayna. I made it specifically for her. She's so beau than her nine sisters. I'm making ponchos and sh

ShareThis e serviços similares de compartilhamento social podem fazer coisas interessantes e divertidas virarem 'virais' ou 'memes'

[View Post](#) (52 comments)

Share - 703

ShareThis

Most Popular Services

Email	Facebook	Twitter	Save
MySpace	Digg (0)	Text	
Live	Delicious	Stumbleupon	
Reddit	G Bookmarks	LinkedIn	
Bebo	Buzz Up!	Blogger	



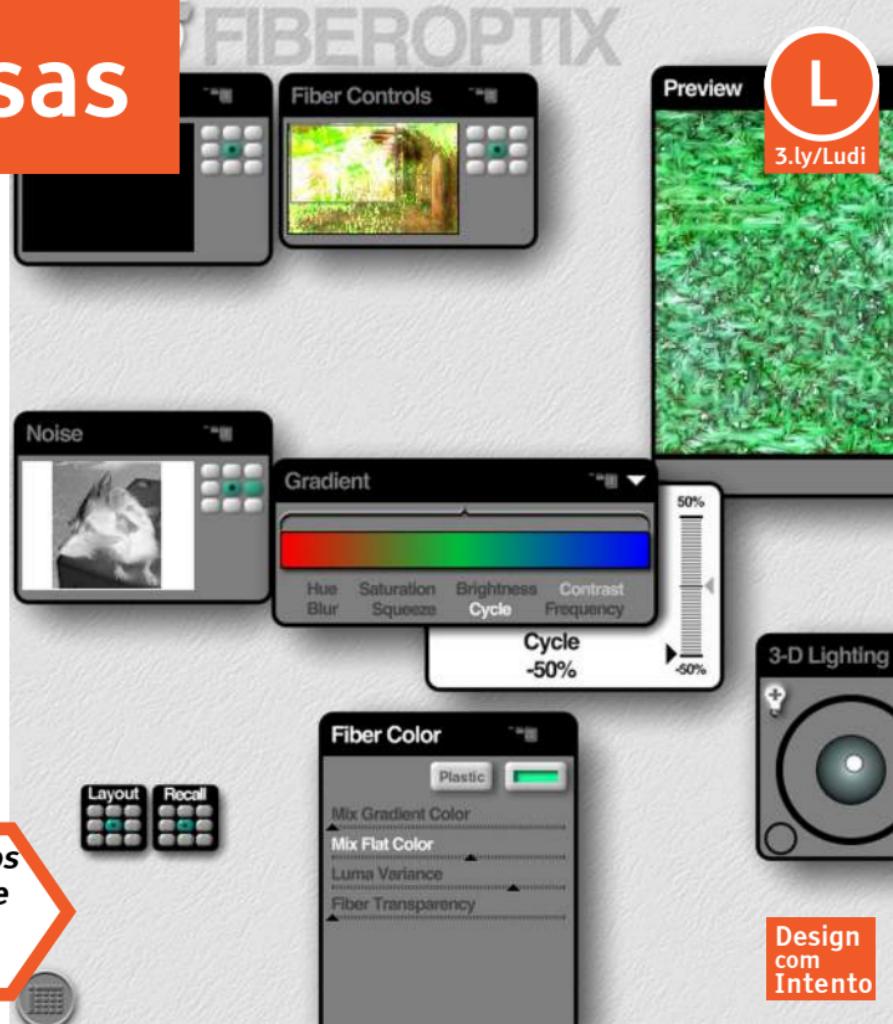
Sign In:

Design
com
Intento

Recompensas

Você pode incentivar os usuários a iniciar ou continuar um comportamento recompensando-o, através do design do sistema?

O software Kai, pioneiro em efeitos visuais, recompensa usuários que desenvolvem seus níveis de habilidade com "funções bônus"



Lacunas a serem preenchidas

Você pode deixar lacunas de propósito (em um design, mensagem, etc) que os usuários vão querer preencher, se envolvendo no processo?

O uso deliberado de links vermelhos no Wikipedia, indicando artigos a serem escritos, incentiva novos contribuintes

Ludic Lens

Ludic design patterns for influencing behaviour

- Challenges & targets
- Leave gaps to fill
- Levels
- Make it a meme
- Playfulness
- Provoke curiosity
- Rewards
- Role-playing
- Storytelling
- Unpredictable reinforcement



Eight lenses on influencing behaviour

Níveis

Você pode dividir o seu sistema em níveis que ajudem os usuários a sentirem que estão progredindo?

Níveis fáceis de atingir reduzem barreiras à participação e encorajam o engajamento contínuo a jogos como o FarmVille

Home Profile Friends Inbox 96

L 3.ly/Ludi

FarmVille

just completed level 1 of Soybean FarmVille!

earned a huge reward for being such a dedicated farmer and wants to share their success with you!

14 hours ago via FarmVille · Comment · Like · Find a collectable

FARMVILLE

is movin' on up in FarmVille!

attained the level of Great Farmer in FarmVille!

Thu at 10:02pm via FarmVille · Comment · Like · Play FarmVille now

FARMVILLE

is movin' on up in FarmVille!

attained the level of Cream of the Crop in FarmVille!

January 4 at 9:21pm via FarmVille · Comment · Like · Play FarmVille now

FARMVILLE

just earned the 'Crop Whisperer' red ribbon in FarmVille!

got a big ol' reward for being such a great farmer and wants to share their success with you!

January 4 at 9:06pm via FarmVille · Comment · Like · Get a bonus from

FARMVILLE

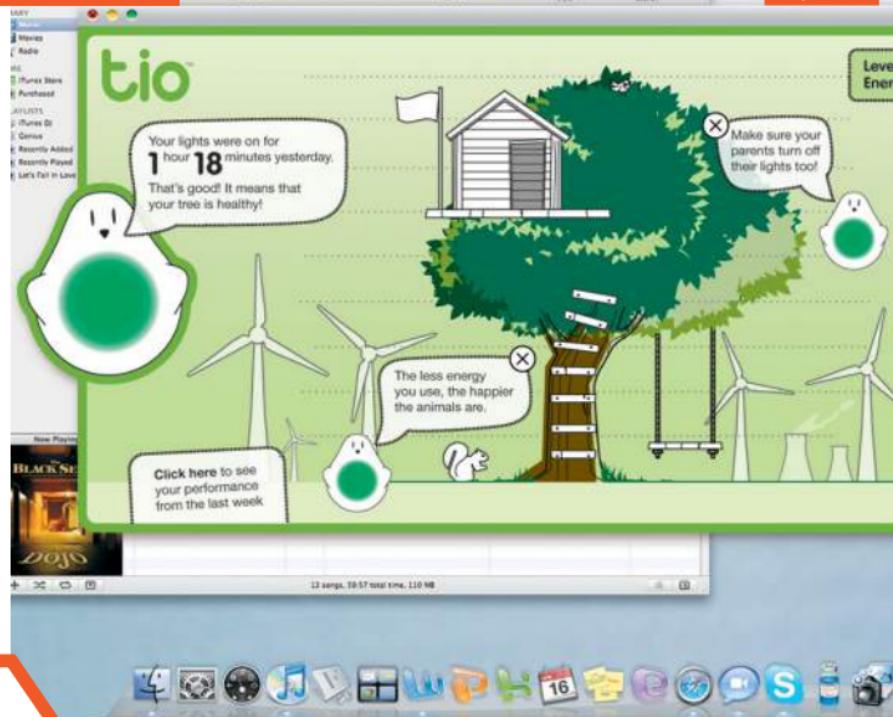
just earned the 'Tree Hugger' blue ribbon in FarmVille!

got a big ol' reward for being such a great farmer and wants to share their success with you!

Design com Intento

Role-playing

O que acontece se seu sistema oferecer aos usuários um papel a desempenhar, ou os fazê-los sentir como se e estivessem interpretando um papel?



O sistema Tim Holley incentiva crianças a tornarem-se “defensores da energia” na família, influenciando o comportamento dos pais

Pontuação

Você pode dar aos usuários feedback das suas ações na forma de pontuação ou classificação permitindo comparação com um ponto de referência?

Os pontos da "Idade Mental" dada pelos jogos do Dr. Kawashima dá aos usuários um incentivo claro para continuar usando o software



Narrativas



Você pode contar uma história através de seu design, que seja interessante aos usuários e mantenha-os engajados?

Dyson usa folhetos narrativos levando consumidores (e potenciais clientes) à história por trás da empresa e sua tecnologia



Recompensa imprevisível



O que acontece se você der recompensas ou feedback de modo imprevisível, de modo que usuários continuem jogando ou interagindo?

Máquinas como este empurrador de moeda empregam um forte elemento de reforço imprevisível, para manter os usuários jogando



Lentes perceptivas



As Lentes Perceptivas combinam ideias de semântica de produtos, semiótica, psicologia ecológica e psicologia Gestalt abordando como os usuários percebem padrões e significados quando eles interagem com os sistemas ao redor. Estes padrões convidam o designer a pensar como eles podem influenciar o comportamento das pessoas. A maioria é predominantemente visual, mas eles não precisam ser: sons, cheiros, texturas e assim por diante podem ser usados individualmente ou combinados.

Estas técnicas podem frequentemente ser aplicadas por designers gráficos e de interação no decorrer de um trabalho ou projeto, sem que eles explicitamente a influência que elas podem ter sobre as percepções e comportamento dos usuários.

As imagens de Sequências implícitas e Nudez são do Flickr do Sludgeulper's e ITDP-Europe, licenças CC-BY-SA e CC-BY respectivamente (<http://www.flickr.com/photos/sludgeulper/4188746062> and <http://www.flickr.com/photos/38607288@N03/5836906872>).

As imagens de Metáforas, Mimetismo & espelhamento e Similaridade são fotos de tela do Tipjar.com do Wayback Machine, Eliza chatbot do <http://nlp-addiction.com> e uma busca no Microsoft Bing.

Outras fotos por Dan Lockton

Para referências & ler mais, favor ver 3.ly/perce



(As)simetria

Você pode usar simetria para fazer elementos parecerem relacionados, ou assimetria para mostrar diferença e chamar atenção?

Os buracos simétricos nesta boia salva-vidas, mesmo sem o texto, sugerem que devemos pegá-la com as duas mãos, simultaneamente



Associação por cor

Você pode usar cores para sugerir associações entre determinados comportamentos e resultados?

O teclado da casa de apostas do jockey clube tem grupos de cores detalhadas para diferentes funções, para auxiliar ações rápidas



Contraste

Você pode criar um contraste óbvio entre as partes do seu design ou do contexto em que ele é usado?

Em 2004, serviço postal britânico passou a usar elásticos vermelhos para prender cartas, para torná-los mais fáceis de detectar se caírem

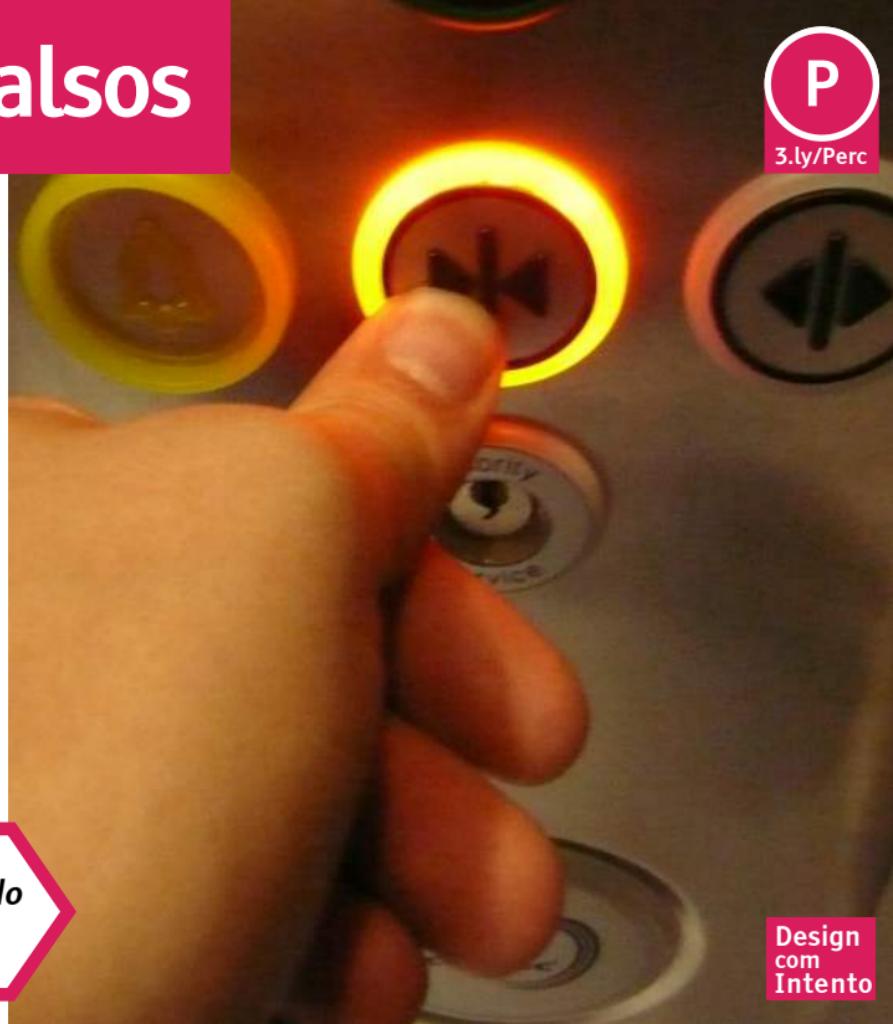


Facilitantes falsos



Você pode fazer algo parecer que funciona de uma maneira, quando na verdade faz outra coisa (ou nada)?

Muitos botões para fechar portas de elevadores são 'placebo', dando uma ilusão de controle, mas não aceleram o processo



Sequências implícitas

Você pode fazer com que pareça que há uma sequência para os usuários seguirem, através do layout dos elementos?

Esta máquina de bilhete de trem na Alemanha deixa bem clara a ordem em que a interface deve ser usada, com um layout sequencial



Metáforas

Você pode usar uma metáfora ou analogia de algo familiar, para que as pessoas compreendam ou usem o seu sistema da mesma maneira?

Tipjar.com foi um dos primeiros sistemas de micropagamento simples, usando a metáfora de uma caixinha de gorjeta



P

3.ly/Perc

"... put some bread in the jar..."

Your e-mail address:

Recipient's e-mail address:

Amount:

Message:

Anonymous

put some bread in someone's jar

Design
com
Intento

Mimetismo e espelhamento



Seu sistema pode espelhar ou imitar o comportamento ou humor dos usuários de alguma forma, para aumentar o engajamento?

Robôs de chat evoluíram além do clássico ELIZA, e estão sendo usados em ataques para extrair informações e instalar malwares

Is she a Rogerian psychotherapist, a semi intelligent chat bot, or just a toy?

- * Should I buy a house now or wait and see if the market falls any further?
> That is quite interesting.
- * Whyt do you say it is interesting?
> You're not really talking about me, are you?
- * No I'm not. I suppose I'm just stressed at work
> Do you believe it is normal to be not. you suppose you're just stressed at work?
- * Everyone else seems to be, too.
> Say, do you have any psychological problems?

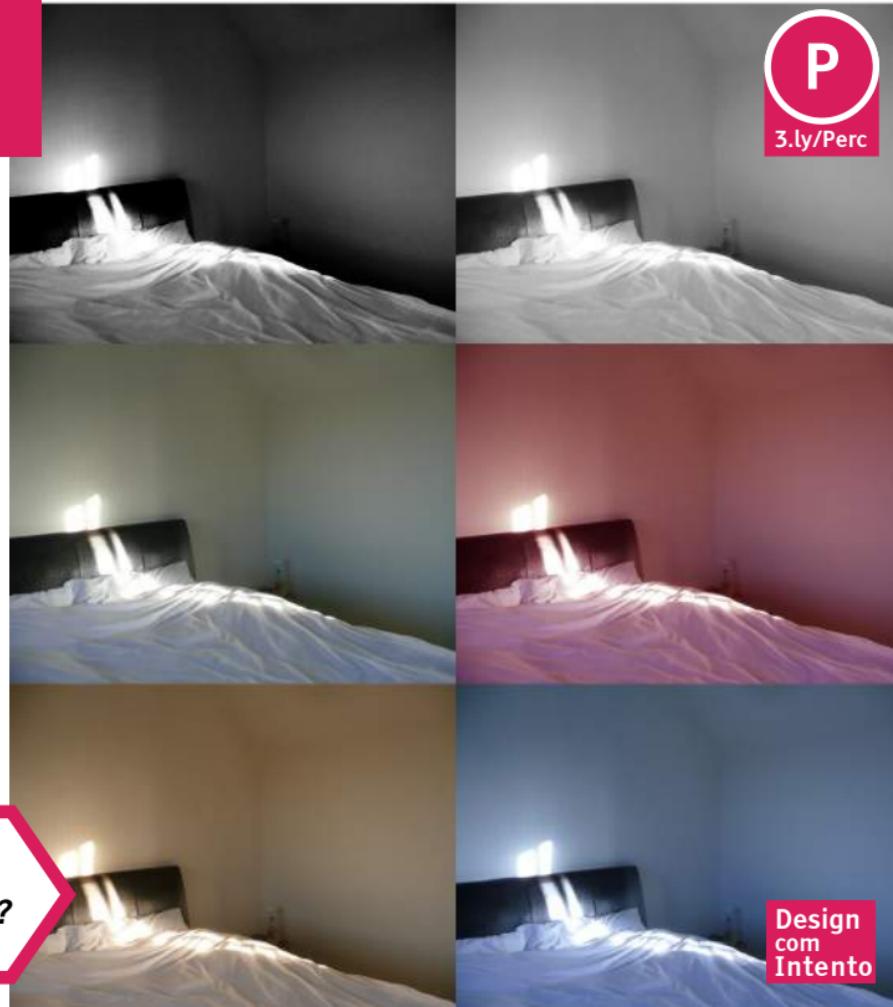
Talk to Eliza:

I do sometimes, to be honest

Clima

Você pode usar cores, imagens ou outros estímulos sensoriais para definir um modo particular para a interação do usuário com o sistema?

Alterações no matiz, saturação e brilho pode definir o humor: que quarto você escolheria para ficar? (se a cama estivesse arrumada!)



Nudez



Você pode remover referências e elementos conhecidos para que as pessoas prestem mais atenção no que estão fazendo?

'Ruas peladas' sem sinalização ou marcações podem incentivar pedestres, ciclistas e motoristas a serem mais conscientes da presença um do outro



Facilitantes percebidos

Você pode projetar a forma de seu sistema para sugerir ações específicas (ou restrições sobre a ação) para os usuários?

Mudar a forma dos buracos em lixeiras para coincidir com a "forma" de diferentes tipos de lixo aumenta os níveis de reciclagem



P

3.ly/Perc

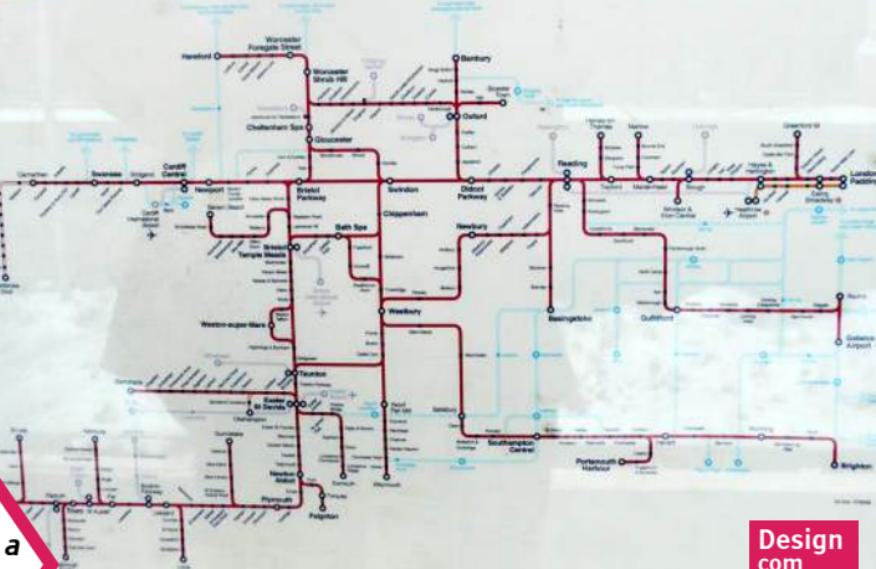
Árvore de possibilidades

Você pode dar às pessoas um "mapa" das rotas ou escolhas que eles podem usar para atingir objetivos diferentes?

Ao apresentar possibilidades de forma simplificada, mapas podem influenciar a percepção do local e promover certas rotas em detrimento de outras

ridays
0640 to 0940
and fares please call **National Rail Enquiries**
0845 50 50 600
www.rail.co.uk

a copy of the First Great Western Disabled Protection Policy booklet, please call **0800**
(Textphone 0800 294 9209) from 0800 to 1700
Mondays to Fridays, and 0900 to 1700 Saturday
Sundays.



Design
com
Intento

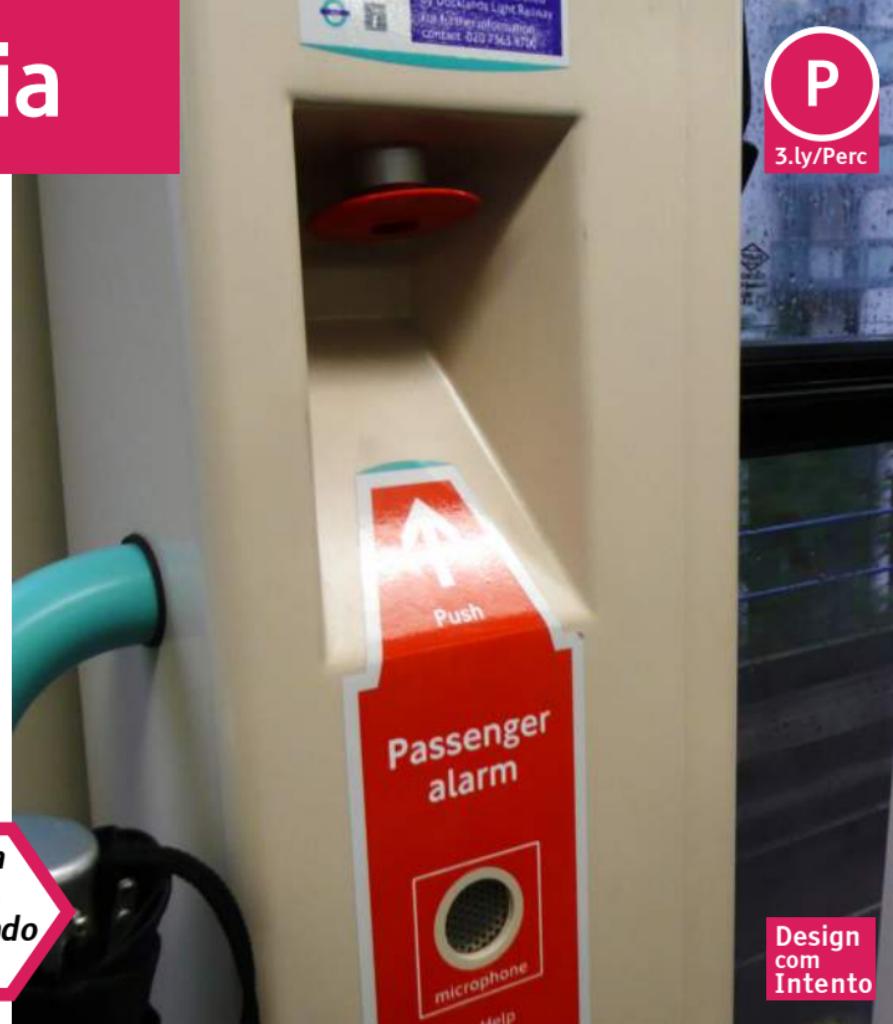
Great Western

www.firstgreatwestern.com

Proeminência

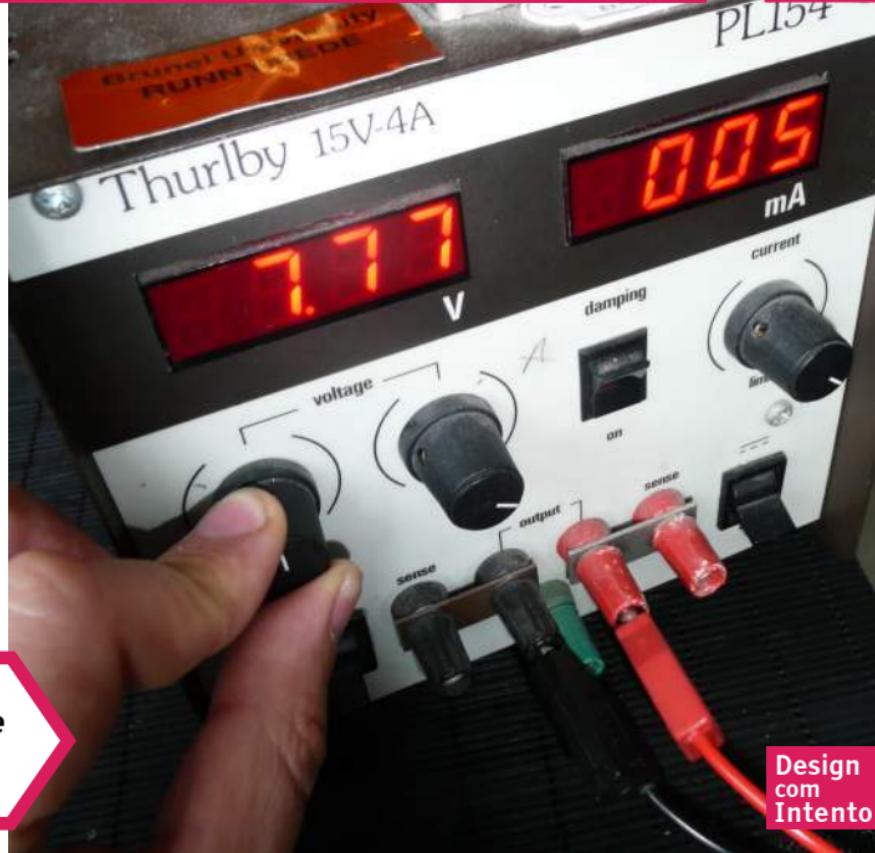
Você pode direcionar a atenção dos seus usuários ao que você quer, tornando isso mais proeminente, óbvio ou exagerado?

O botão vermelho é uma maneira comum de destacar um controle. No trem de Londres ele é rebaixado para evitar pressões acidentais



Proximidade e agrupamento

Você pode agrupar elementos para que os usuários percebam que eles têm funções semelhantes ou devem ser usados em conjunto?



Esta fonte tem controles usados em pares (ajuste fino e grosso de tensão e terminais de saída) explicitamente agrupados

Atmosferas sedutoras

Você pode usar efeitos sensoriais no ambiente (som, luz, cheiro, etc) para incentivar os usuários a interagir ou se comportar da maneira que você quiser?

O 'cheiro Subway' talvez seja apenas consequência, mas design intencional de aroma de marca é cada vez mais comum no varejo



Similaridade

Você pode fazer elementos parecerem semelhantes para os usuários acharem que eles compartilham características, ou que devem ser usados juntos?

Links pagos no Bing da Microsoft parecem muito semelhantes aos resultados reais, para aumentar as chances dos usuários clicarem

Pay Per Click Advertising MSN

Show all Only from United Kingdom

ALL RESULTS

1-10 of 6,310,000 results • Adva

Sponsored

Pay-Per-Click Agency · www.WestcomSearchMarketing.com
Full PPC Management Services, Advanced Optimisation For High ROI.

Pay Per Click Management · www.Periscopix.co.uk
Specialist Pay Per Click design, management and analysis services

PPC Coaching \$1 Trial · http://ppc-coach.com
PPC Coaching For \$1 For 14 Days Of Full Access

Search Advertising
Every month, over 15 million people type keywords into Bing to find products and services they're interested in. Pay-per-click advertising with Microsoft gives you access to ...
advertising.microsoft.com/uk/microsoft-adcenter · [Cached page](#)

Google Adwords, Yahoo! & MSN Pay Per Click (PPC) Advertising Agency ...
Top Click Media offers potential clients 3 core services; Pay Per Click Management, Search Engine Optimisation and Web Design & Branding Solutions
www.topclickmedia.co.uk/services.htm · [Cached page](#)

Pay Per Click Advertising
... years of experience with the setup and management of Pay Per Click advertising ... areas of major search engines such as Google, Yahoo, **MSN**.
www.optihost.co.uk · [Cached page](#)

Pay Per Click Advertising | Google Adwords | Yahoo

Design with Intent

DW v.095 REVISADO

Photos for new DW v.0

P 3.ly/Perc

Transparência

Você pode (talvez seletivamente) revelar o que está acontecendo sob a superfície, para influenciar percepções e comportamento dos usuários?

O aspirador de pó Dyson tem o recipiente transparente, o que provavelmente faz com que ele seja esvaziado mais frequentemente



Marca d'água

Você pode fazer um usuário sentir como se ele ou ela (ou outra pessoa) "possua" ou tenha responsabilidade sobre alguma coisa?

Um lojista escreve os nomes dos clientes nas embalagens de chips, evitando que joguem lixo no chão devido à 'posse' da embalagem



Lentes Cognitivas



As lentes cognitivas baseiam-se em pesquisa em economia comportamental e psicologia cognitiva, sobre como as pessoas tomam decisões, e como estas são afetadas por 'heurísticas' e 'vieses'. Se os designers souberem como os usuários a tomam decisões durante interações, este conhecimento pode ser usado para influenciar o comportamento durante a interação. E também, onde os usuários muitas vezes tomam decisões erradas, o design pode ajudar a evitar isso, embora isso possa levar à crença de que "nós sabemos o que é melhor para você".

Dezenas de vieses cognitivos e heurísticas foram identificados, os quais podem potencialmente ser aplicados ao design. Os padrões detalhados nesses cartões são alguns dos usados mais frequentemente; esta seleção é baseada no trabalho de Robert Cialdini, Dan Ariely, Richard Thaler e Cass Sunstein.

Imagens para Desejo de organização e Personalidade são fotos promocionais dos projetos AWARE do Interactive Institute (<http://www.tii.se/aware/designConcept.html>) Philips robotics (<http://www.research.philips.com/technologies/projects/robotics.html>). Imagens para Chamarez, Faça o que dizem, Provoque empatia, Reformulando e renomeando e Aprovação social são fotos de tela dos sites Magazines.com, EUA DHS ESTA, Twitterfall.com, Twitter.com e Amazon.co.uk, respectivamente. Outras fotos por Dan Lockton. Para referências e leitura adicional, consulte 3.ly/cogni

- Amenizar a culpa**
Você pode influenciar os usuários ao abordar e reduzir sentimentos de culpa pelos seus comportamentos?
- Enquadramento**
Você pode apresentar escolhas alternativas de modo a encadear as opções de maneira mais positiva/menor?
- Comprometimento e consistência**
Você pode fazer com que os usuários se sintam mais próximos de um objetivo? Tente, para esse sentido, sugerir que os usuários comportar de forma consistente com essa consciência.
- Chamarez**
Você pode subverter a percepção de que outras pessoas têm mais direito que você? (ou seja, que os profissionais médicos têm mais direito que os pacientes a sua compreensão?)
- Hábitos**
Você pode facilitar alterar o comportamento para que se tornem hábitos, controlando-o em uma etapa excludente?
- Desejo de organização**
Você pode usar a necessidade humana para influenciar os usuários a reorganizar os sistemas para facilitar o que você quer?
- Faça o que dizem**
Você pode usar a figura de uma autoridade ou instituição oficial para informar aos usuários o que eles devem ou não fazer?
- Personalidade**
Você pode dar ao seu sistema uma personalidade ou caráter para atrair os usuários, como um "vôo social"?
- Envolvimento emocional**
Você pode projetar o sistema para evocar emoções nos usuários das pessoas, ou forneça-lhes emocionalmente conexões com o que fizerem?
- Escolha do especialista**
É possível motivar os usuários a escolher que um especialista ou autoridade fará a melhor decisão na situação?
- Provoque empatia**
Você pode ajudar os usuários a ver as coisas a partir do ponto de vista de pensamento de outras pessoas, acalmando assim a crítica da design de seu sistema?
- Reciprocidade**
Você pode fazer os usuários sentir que receberão um favor (pede-de-favor, na verdade) se fizerem algo de favorável a quem fez o favor?
- Reformulando e renomeando**
Você pode reformular ou mudar o nome de uma opção para que os usuários, de modo a perceberem que é melhor e que já querem fazê-la?
- Escassez**
Você pode enfatizar que um recurso é escasso, raro ou limitado, ou está para esgotar para limitar a quantidade utilizável?
- Aprovação social**
Você pode motivar os usuários a que façam o que os outros fazem na mesma situação, e quanto são as melhores maneiras populares?

Amenizar a culpa

Você pode influenciar os usuários ao ajudá-los a reduzir sentimentos de culpa pelos seus comportamentos?

Esta mensagem diz que beber café pode te deixar se sentindo culpado, e também oferece uma maneira fácil de remover a culpa



"Nosso café não vai deixar um gosto amargo na sua boca. Ele é fairtrade (quando as empresas pagam um preço justo aos produtores)"

Enquadramento



Você pode apresentar escolhas seletivamente de modo a emoldurar a gama de opções mais positivamente?

A Starbucks menu page featuring a selection of espresso-based drinks. At the top right, there's a size chart for coffee: TALL (12 FL OZ), GRANDE (16 FL OZ), and VENTI (20/24 FL OZ). A blue arrow points from the word 'enquadramento' in the main text to this size chart. Below the sizes, the menu lists various espresso drinks with their descriptions and prices:

DRINK	TALL 12 FL OZ	GRANDE 16 FL OZ	VENTI 20/24 FL OZ
Caffè Latte	3.40	4.05	4.45
Caffè Mocha	3.80	4.40	4.80
Iced Caffè Mocha	3.80	4.40	4.80
Caffè Americano	2.50	2.80	3.20
Cappuccino	3.40	4.05	4.45
Caramel Macchiato	3.95	4.60	5.00
Vanilla Latte	4.00	4.60	5.00
Skinny Vanilla Latte	4.00	4.60	5.00
White Chocolate Mocha	3.80	4.40	4.80
Espresso	SOLO 1 FL OZ 2.20	DOPPIO 2 FL OZ 2.50	

Below the size chart, there's a section titled "Make It Your Drink" which includes options like "Flavor Regular or Sugar-Free (80¢)" and "Espresso Extra Shot Soymilk (60¢)".

O tamanho das bebidas na Starbucks começa com 'alto', e assim evita os tamanhos mediocres tipo "pequeno" ou "médio"

Comprometimento e consistência



Você pode fazer com que os usuários se comprometam com uma ideia ou objetivo, para eles sentirem que devem se comportar de forma consistente com este compromisso?

Em um estudo, quem usou um adesivo dizendo 'Estamos economizando petróleo' usou 10% menos combustível do que os outros



Chamarizes



FREE MAGAZINES

GIFT CARDS

3.ly/Cognac

Você pode adicionar 'iscas', fazendo com que outras opções (que você quer que as pessoas escondam) pareçam melhores numa comparação?

Você escolheria a opção \$79,88 aqui, se as outras duas oferecem um brinde e são um pouco mais baratas?

by keyword

Home : Entertainment & TV : Celebrity : People Magazine Subscription

PEOPLE
Published Weekly
53 issues per year

★★★★★ BASED ON 59 CUSTOMER REVIEWS
[Write A Review](#) | [Read All Reviews](#)

ABOUT PEOPLE
People magazine is a weekly magazine featuring all the latest news and entertainment from around the world. People magazine is one of the most popular celebrity magazines in the world, with a circulation of over 10 million copies per week. It covers everything from Hollywood gossip to political scandals to sports figures.

[Learn More...](#)

26 ISSUES: \$103.74	36 ISSUES: \$143.64	53 ISSUES: \$211.47
\$56.94	\$79.88	\$116.07
YOU SAVE 45%	YOU SAVE 44%	YOU SAVE 45%
Add To Cart	Add To Cart	Add To Cart
FREE GIFT: FREE TOTE BAG	FREE GIFT: FREE TOTE BAG	FREE GIFT: FREE TOTE BAG

Design com Intento

Hábitos



Você pode facilitar um novo comportamento para que ele se torne habitual, combinando-o em uma rotina existente?

Optar por usar as escadas em vez do elevador pode rapidamente se tornar parte da rotina diária em casa ou no trabalho



Desejo de organização



Você pode usar o desejo de ordem para influenciar as pessoas a reorganizar os elementos ou fazer o que você quer?

O interruptor AWARE, um projeto do Loove Broms e da Karin Ehrnberger, é visivelmente 'desorganizado', quando na posição 'ligado'



Faça o que dizem



Você pode usar a figura de uma autoridade ou instrução oficial para informar aos usuários o que eles devem (ou não devem) fazer?



The page at <https://esta.cbp.dhs.gov> says:



You are about to access a Department of Homeland Security computer system. This computer system and data therein are property of the U.S. Government and provided for official U.S. Government information and use. There is no expectation of privacy when you use this computer system. The use of a password or any other security measure does not establish an expectation of privacy. By using this system, you consent to the terms set forth in this notice. You may not process classified national security information on this computer system. Access to this system is restricted to authorized users only. Unauthorized access, use, or modification of this system or of data contained herein, or in transit to/from this system, may constitute a violation of section 1030 of title 18 of the U.S. Code and other criminal laws. Anyone who accesses a Federal computer system without authorization or exceeds access authority, or obtains, alters, damages, destroys, or discloses information, or prevents authorized use of information on the computer system, may be subject to penalties, fines or imprisonment. This computer system and any related equipment is subject to monitoring for administrative oversight, law enforcement, criminal investigative purposes, inquiries into alleged wrongdoing or misuse, and to ensure proper performance of applicable security features and procedures. DHS may conduct monitoring activities without further notice.

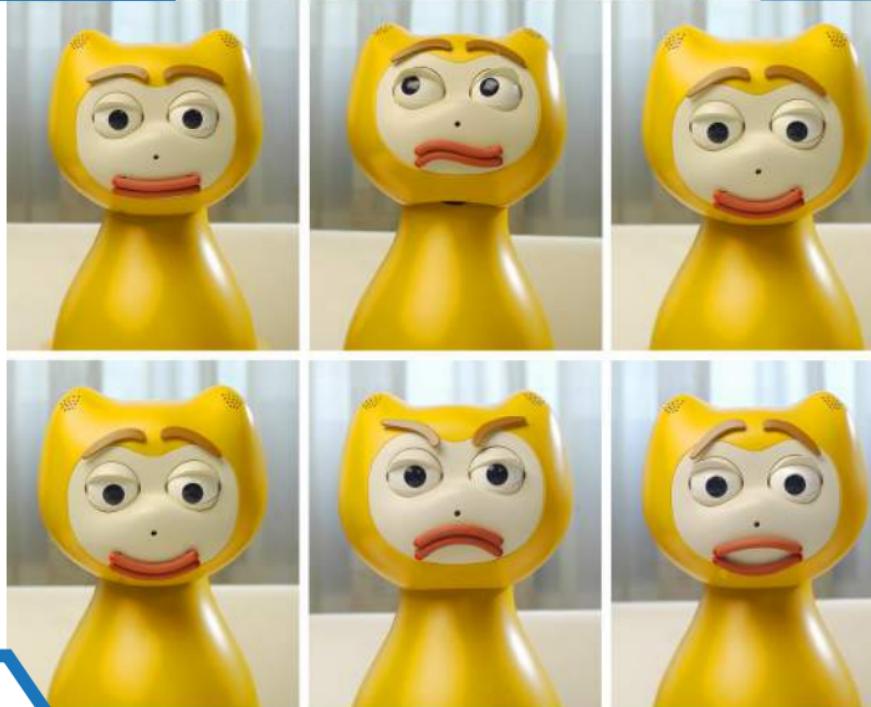
OK

Ordens como esta muitas vezes fazem uso pesado de autoridade (e ameaças) para reforçar a sua mensagem: faça o que eu disse

International travelers who are seeking to travel to the United States are now subject to enhanced security requirements. All eligible international visitors under the Visa Waiver Program must apply for authorization using the ESTA system.

Personalidade

Você pode dar ao seu sistema uma personalidade ou caráter para envolver os usuários, como um 'ator social'?



Pesquisadores holandeses usam o robô iCat para influenciar decisões dos usuários de máquinas de lavar, dando conselhos e expressando opiniões

Envolvimento emocional



Você pode projetar o sistema para envolver as emoções das pessoas, ou torná-las emocionalmente conectadas com o que fazem?

O bico aberto destas lixeiras num hotel fazenda (visitado por muitas crianças) sugere que eles estão com fome e querem de ser alimentados



Escolha do especialista



É possível mostrar aos usuários as escolhas que um especialista ou autoridade fariam na mesma situação?



Endossos por uma celebridade "especialista" (como chef Heston Blumenthal nesta campanha Waitrose) pode dar credibilidade



Provoque empatia

Você pode ajudar os usuários a ver as perspectivas e processos de pensamento de outras pessoas, ao revelá-los através do design de seu sistema?

Twitter, Facebook etc nos permite ver os problemas e preocupações de milhões de pessoas iguais a nós (ou não) em todo o mundo

brandieatslava Headache. Also, I don't understand my math homework. I am going to faaaaail.

marty33072 so bored in math, I don't understand lol

iKaulitz13 C @melanieae Ooh I hate math, I don't understand anything bout it. -_- u there now? :-D

MikeS_Photo C @friskywhiskey I don't even understand why you're complaining. Sounds like the math is right. <http://myloc.me/5idIZ>

DemiL_FC C @IsADisneyThing haha,don't understand math or what I said?'cause other time I try to use the translator haha,so trying,I can talk..

IsADisneyThing Who can help me with math? : | i really don't understand anything!! :

luxurious_xo I don't understand how I'm taking the " easiest " college math course possibly & I still can't pass a dayuum quiz ; #fml. I MUST be stupid.

Design
com
Intento

Reciprocidade

Você pode fazer os usuários sentirem que receberam um favor (pelo sistema, ou por outros usuários) e quererem retribuir?

Estes cartões postais podem ser 'grátis', mas as normas de retribuição dizem que a maioria das pessoas vai dar esmola em troca



Reformulando e renomeando



Você pode reformular ou mudar o nome do que você gostaria que os usuários fizessem, de modo a alinhar melhor com o que eles já querem fazer?

O Twitter mudou o nome da guia 'Dispositivos' para 'Celular', mais compreensível para encorajar mais usuários a configurar os telefones

A screenshot of the Twitter mobile settings interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: Account, Password, Devices (which is highlighted with a blue background), Notices, Profile, Design, and Connect. Below the navigation bar, the user's profile picture and the text "danlockton's settings" are displayed. A callout bubble points to the "Devices" tab with the text "Use Twitter with Text Messaging!". The main content area contains instructions: "Twitter is more fun when used through your mobile phone. Set yours up! It's easy!" followed by a numbered step: "1. Choose your country". A dropdown menu shows "United States".

A screenshot of the Twitter mobile settings interface, similar to the previous one but with a different tab selected. The "Mobile" tab is highlighted with a blue background. The rest of the interface is identical to the first screenshot, showing the "danlockton's settings" section and the "Use Twitter with Text Messaging!" instructions.

Design
com
Intento

Escassez

Você pode enfatizar que um recurso é valioso, limitado, ou está para esgotar (ou limitar a quantidade artificialmente)?

Estamos acostumados a ver liquidações para entrega da loja e, em seguida, ela não fechar; Neste caso, entretanto, a loja fechou de verdade

home living 
3.ly/Cognac



Aprovação social

Você pode mostrar às pessoas o que outros usuários fazem na mesma situação, e quais são as escolhas mais populares?

As recomendações da Amazon podem ser úteis para os compradores, e ao mesmo tempo aumentam as vendas da Amazon

RRP: Our Price: Other Offers:

[Order it used](#)

4 used & new from £30.00



Frequently Bought Together

Customers buy this book with [Behavioral Theory of the Firm](#) by Richard M. Cyert & James G. March

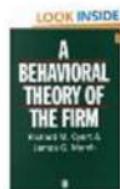


Price For Both: £26.40

[Add both to Basket](#)

[Show availability and delivery details](#)

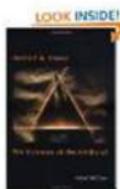
Customers Who Bought This Item Also Bought



[Behavioral Theory of the Firm](#) by Richard M. Cyert & James G. March

★★★★★ (3)

£18.29



[Sciences of the Artificial](#) by Herbert A. Simon

★★★★★ (2)

£16.52



[Product details](#)

Design com Intento

Lentes Maquiavélicas



As Lentes maquiavélicas compreendem padrões de design que, embora diversificados, encarnam uma abordagem do tipo "o fim justifica os meios", associada a Niccolò Machiavelli. Estes são muitas vezes considerados antiéticos, mas, no entanto, são comumente usados para controlar e influenciar os consumidores através de estruturas de preços, obsolescência planejada e assim por diante. Eles são parte central do trabalho de autores como Vance Packard e Douglas Rushkoff, revelando as estruturas "escondidas" que moldam o nosso comportamento cotidiano. Em contextos de tecnologia, Benjamin Mako Hill e Chris Nodder trabalham bastante esta área.

Elementos da teoria dos jogos estão presentes em alguns dos padrões, e valem uma investigação mais aprofundada.

Imagen do Antirecurso é do Flickr do Orin Zebest, CC-BY-SA licenciada (<http://www.flickr.com/photos/orinrobertjohn/68106611>).

Imagens do Primeiro grátis, Dicotomia forçada e Sem resposta são fotos de tela do site Bill Moggridge's 'Designing Interactions' (<http://www.designinginteractions.com/book>), um exemplo de pesquisa feita usando o surveymonkey.com, e um formulário de cadastro no site Univadis (http://www.univadis.co.uk/medical_and_more/Registration?locale=en_GB) respectivamente. Other photos by Dan Lockton.

Para referências & e ler mais, favor ver 3.ly/machi

Ancorando
Você pode alterar as expectativas ou pressupostos dos usuários ao controlar pontos de referência disponíveis?

Antirecurso
Você pode desestimular alguns recursos deliberadamente, mostrando que não só não é necessário para fazer usuário a achar, mas pode ser prejuízo adicional?

Agregação
Você pode juntar algo que você quer que os usuários façam com algo que eles querem fazer, entre ambos juntos?

Performance degradada
Você pode degradar e desinformar de um produto se estiver para que os usuários se comprometam a comprá-lo, como se você quiser?

O primeiro é grátis
Você pode dar algo de brinde, deixando as pessoas interessadas ou seduzidas, para que elas voltem e paguem mais?

Dicotomia forçada
Você pode configurar um sistema para que não haja "não ferro" possível, e os usuários terão que escolher uma opção ou outra?

Formato obrigatório
Você pode projetar o seu sistema para que os usuários se comprometam a um formato ou a forma de fazer as coisas?

Obsolescência funcional
Você pode projetar coisas que se tornam obsoletas tecnicamente rapidamente, para que as pessoas tenham que substituí-las?

Eu corto, você escolhe
Você pode extrair um sistema para que remova uma opção ou opções sobre os outros simplesmente ao ser o primeiro a agir?

Pitula envenenada
Você pode organizar seu sistema de modo que uma ação atrativa tenha um efeito desagradável e desagradável e dissuadir?

Porção sugerida
Você pode direcionar os usuários a usar um produto ou sistema de uma maneira, através de sugestões ou demonstrações?

Sem resposta / Lento
Você pode fazer os usuários tentar ações diferentes ou se perderem completamente, esperando que respondam ou dêem feedback lentamente?

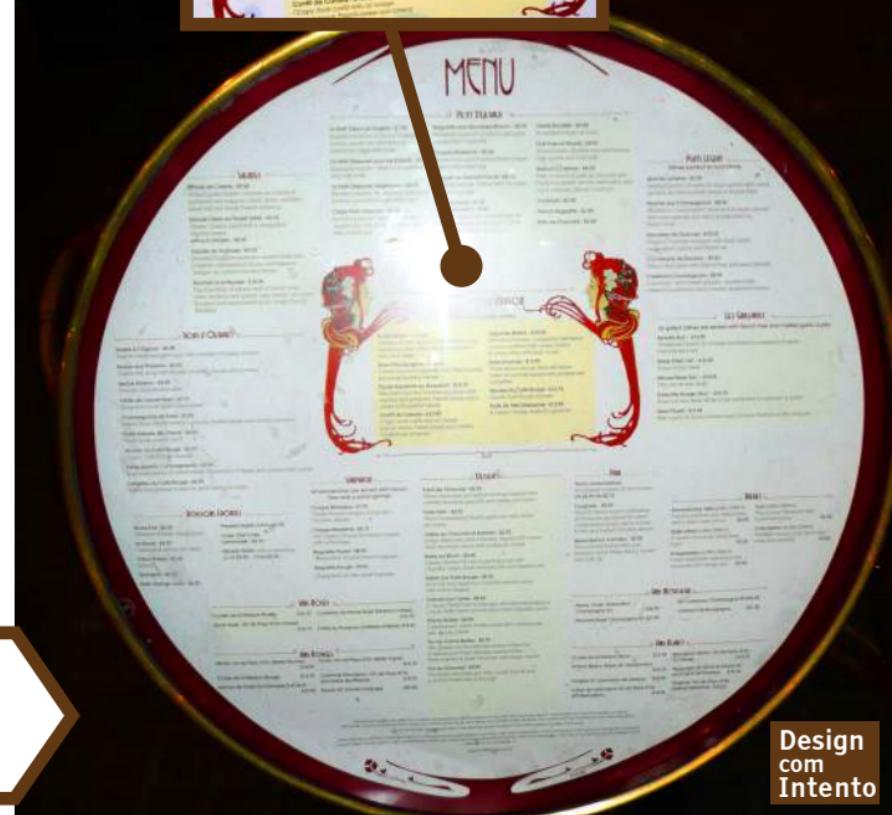
Obsolecença de estilo
Você pode projetar um sistema com uma interface de usuário ou interface de mídia ou interface de mídia móvel, para estimular a ação, e depois destruir a interface de utilização?

Resolução de preocupação
Você pode ajudar os usuários a melhorar uma preocupação sobre o que fazem (tabelas depois de cada ação) e sugerir a preocupação?

Ancorando

Você pode alterar as expectativas ou pressupostos dos usuários ao controlar pontos de referência disponíveis?

Menus de restaurantes podem usar itens "âncora": pratos com preços mais elevados aumentam o que os clientes esperam pagar



Antirecurso



Você pode desabilitar algumas funções deliberadamente, mesmo que elas ainda estejam presentes, para forçar usuários a atualizar, ou para ter preços diferentes?

Discos de 60 minutos da Sony, mais baratos, eram idênticos aos de 74 minutos, exceto por uma área pré-escrita limitando o espaço disponível



Design
com
Intento

Agregação

Você pode juntar algo que você quer que os usuários façam com algo que eles querem fazer, então ambos lucram?

Esmagar comprimidos em uma colher de pasta de amendoim pode ser uma boa estratégia para dar remédios para cães



Performance degradada



Você pode degradar o desempenho de um produto ou sistema para que os usuários se comportem como você quer?

Dizem que alguns telefones Nokia percebiam quando a bateria era genérica e passavam a gastar mais energia do que com a original



O primeiro é grátis



Você pode dar algo de brinde, deixando as pessoas interessadas ou viciadas, para que elas voltem e paguem por mais?

Oferecer um capítulo (geralmente a introdução) de graça é cada vez mais comum como uma forma de promover novos livros

DESIGNING INTERACTIONS

THE BOOK

CHAPTERS

INTERVIEWS

DVD

REVIEWS

Download the Introduction– *Two Personal Stories*

Download the interview:



[Bill Moggridge \(24MB\)](#)

Download the Chapter:



[Download Chapter PDF](#)



For more information [visit the Chapter page](#)

To play the interviews you will need [Quicktime 7](#) or higher.

To view the chapter you will need [Acrobat Reader](#).

NOTE: Over the past few weeks, the site has slowed due to [redacted]
apologize for any inconvenience this has caused. We have [redacted]
the situation. (01/16/2007)

Dicotomia forçada

Você pode configurar um sistema para que não haja "meio termo" possível, e os usuários tenham que fazer uma escolha ou outra?

Uma escala de classificação de número par não permite um valor no meio: força entrevistados a escolher entre bom ou ruim.

Test

[Exit this survey](#)

1. Default Section

Very Quite Almost Completely
useful useful useless useless

Are
these
Design
with
Intent
cards
useful?



[Done](#)

Formato obrigatório



Você pode projetar o seu sistema para que os usuários se comprometam a um formato ou à forma de fazer as coisas?

Câmeras Panasonic possuem um sistema de "autenticação de baterias" que impede o uso de opções genéricas mais baratas



Obsolescência funcional



Você pode projetar coisas que se tornam ultrapassadas tecnologicamente (ou desgastadas) rapidamente, para que as pessoas tenham que substituí-las?

Mesmo que novos modelos tragam avanços tecnológicos reais, a Apple conseguiu criar uma "cadeia de upgrades" para clientes do iPhone



Eu corto, você escolhe



Você pode estruturar um sistema para que nenhum usuário possa obter uma vantagem sobre os outros simplesmente por ser o primeiro a agir?

Se pessoa 1 corta o bolo em duas metades, e pessoa 2 escolhe a sua metade, pessoa 1 não terá vantagem se cortar injustamente



Pílula envenenada



Você pode organizar as coisas de modo que uma opção atraente tenha um efeito colateral desagradável e dissuasor?

Proteções de segurança liberam tinta indelével se forem removidas incorretamente, para que não valha a pena roubar as roupas



Porção sugerida



Você pode direcionar os usuários a usar um produto ou sistema de uma maneira, através de exemplos ou demonstrações?

Alka-Seltzer introduziu a indicação de "dois comprimidos por dose" num anúncio de TV dos anos 1960; antes disso, tomava-se apenas um



Sem resposta / Lento

Você pode fazer os usuários tentar ações diferentes ou repetir um comportamento, através de um sistema que responde ou dá feedback lentamente?

Pedidos duplicados pode ser um problema quando os formulários web são lentos para responder e usuários clicam várias vezes

We may need to contact you if there are problems with your registration details. Please provide us with a number where we can contact you or leave a message.

updates in my clinical area, forum debates, reviews, disease occasional email about other medical content that might be of

Cancel

Submit

(Registration can take a few minutes. Please click Submit only once)

Top

Obsolescência de estilo



Você pode projetar coisas para se tornarem fora de moda ou indesejáveis rapidamente, para estimular o desejo de substituição ou atualização?

Modas e tendências são evidentes em lojas de marca, mas também são predominantes (e podem ser criadas) em outros campos



Resolução de preocupação



Você pode ajudar os usuários a resolver uma preocupação sobre o que fazem (talvez depois de você ter sugerido a preocupação)?

O termo "halitose" surgiu num anúncio do Listerine em 1921, que fez as pessoas ficarem preocupadas com mau hálito, oferecendo a solução



Lentes de Segurança



As Lentes de Segurança representam uma visão de mundo de 'segurança', ou seja, que o comportamento indesejado do usuário é algo para ser impedido e/ou prevenido através de contramedidas projetadas em produtos, sistemas e ambientes, tanto físicos quanto online, com exemplos tais como gerenciamento de permissões digitais.

Do ponto de vista do designer, estas estratégias podem ser vistas como hostis – ou até mesmo antiéticas – pois trata os usuários como "culpados até que se prove o contrário". No entanto, inspirando-se nos padrões, é possível pensar em maneiras em que eles poderiam ser aplicados para ajudar os usuários a controlar os seus próprios hábitos ou comportamentos para seu próprio benefício – como incentivar o exercício, reduzindo o consumo de energia, e assim por diante.

Atmosferas coercivas
Você pode usar efeitos coercivos no ambiente (cor, latas, cheiros, etc.) para tentar impedir que os usuários se comportem de determinada maneira?

Vigilância comunitária
O que acontece se os usuários se isolarem (ou acidentalmente) que suas ações são vistos ou monitoradas por outros? Que tipo de projeção de poder é a aterradora?

Vigilância por baixo
Você pede aos subalternos a capacidade de observar e acompanhar a atividade das pessoas acima delas?

Vigilância por cima
O que acontece se os usuários se isolarem (ou acidentalmente) que suas ações são vistos ou monitoradas por outros? Que tipo de projeção de poder é a aterradora?

Ameaça de danos
O que acontece se o usuário se isolarem (ou acidentalmente causa) danos aos usuários que se comportam de maneira "errada"?

Ameaça à propriedade
O que acontece se o seu usuário se isolarem (ou acidentalmente) que a propriedade de usuários se eles usam o "caminho errado"?

O que você pode fazer
Você pode dar aos usuários opções diferentes, ou acesso a funções, dependendo das suas capacidades?

O que você tem
Você pode dar aos usuários opções ou acesso a diferentes funções, dependendo de posse de sua ferramenta especial, chaves, dispositivo de WiFi?

O que você sabe
Você pode testar o que os usuários sabem (informações, serviços, etc.) para dar-lhes acesso a diferentes funções?

O que você fez
Você pode alterar as opções disponíveis para usuários com base em seu comportamento, etnia ou anterior?

Onde você está
Você pode dar opções diferentes para os usuários, dependendo de sua localização?

Quem ou o que você é
Você pode usar critérios relacionados a diferentes indícios, grupos ou relações para bloquear ou fornecer diferentes opções disponibilizadas?

A imagem para Vigilância por baixo é uma foto de tela do site TheyWorkForYou (<http://www.theworkforyou.com>). Outras fotos / imagens por Dan Lockton, incluindo foto do livro didático. Para referências e leitura adicional, consulte 3.ly/secur

Atmosferas coercivas



Você pode usar efeitos sensoriais no ambiente (som, luz, cheiro, etc.) para tornar mais difícil para os usuários se comportarem de determinada maneira?

Luz azul em banheiro público (no exemplo, Edimburgo) desencoraja o uso de drogas injetáveis, pois as veias ficam difíceis de se ver



Vigilância comunitária



O que acontece se os usuários souberem (ou acreditarem) que seus atos são visíveis por outras pessoas que usam o sistema?

Esquemas de Vizinhança Vigiada são divulgados em placas para dar um efeito de dissuasão – "as pessoas aqui estão vigiando"



Vigilância por baixo



**Você pode dar aos
subalternos a
capacidade de
observar e
acompanhar o
comportamento
das pessoas acima
deles?**

*Este site permite ao público moni-
torar as atividades dos políticos
facilmente, com transparência e
uma melhor prestação de contas*



Sign in Join

Overview MPs Lords Debates Written Answers and Statements Bill Co



Tom Watson

Labour MP for West Bromwich East

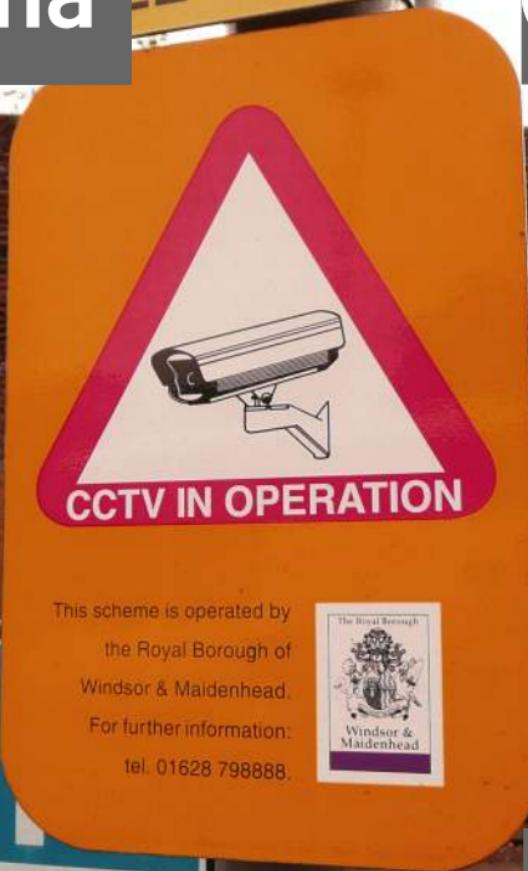
- Entered Parliament on 7 June 2001 — General election
- Majority: 11,652 votes. — 92nd out of 643 MPs.
- Send a message to your MP (via WriteToThem.com)
- Sign up to HearFromYourMP to get messages from your MP
- Email me whenever Tom Watson speaks (no more than once per day)
Help us add video by matching a speech by Tom Watson
- [Voting record](#)
- Committees and topics of interest
- Most recent appearances

Vigilância por cima

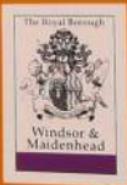


O que acontece se os usuários souberem (ou acreditarem) que suas ações são visíveis ou monitoradas por pessoas em posições de poder ou autoridade?

CFTV pode dissuadir a criminalidade influenciando o comportamento do público, mesmo se não estiver sendo monitorado



This scheme is operated by
the Royal Borough of
Windsor & Maidenhead.
For further information:
tel. 01628 798888.

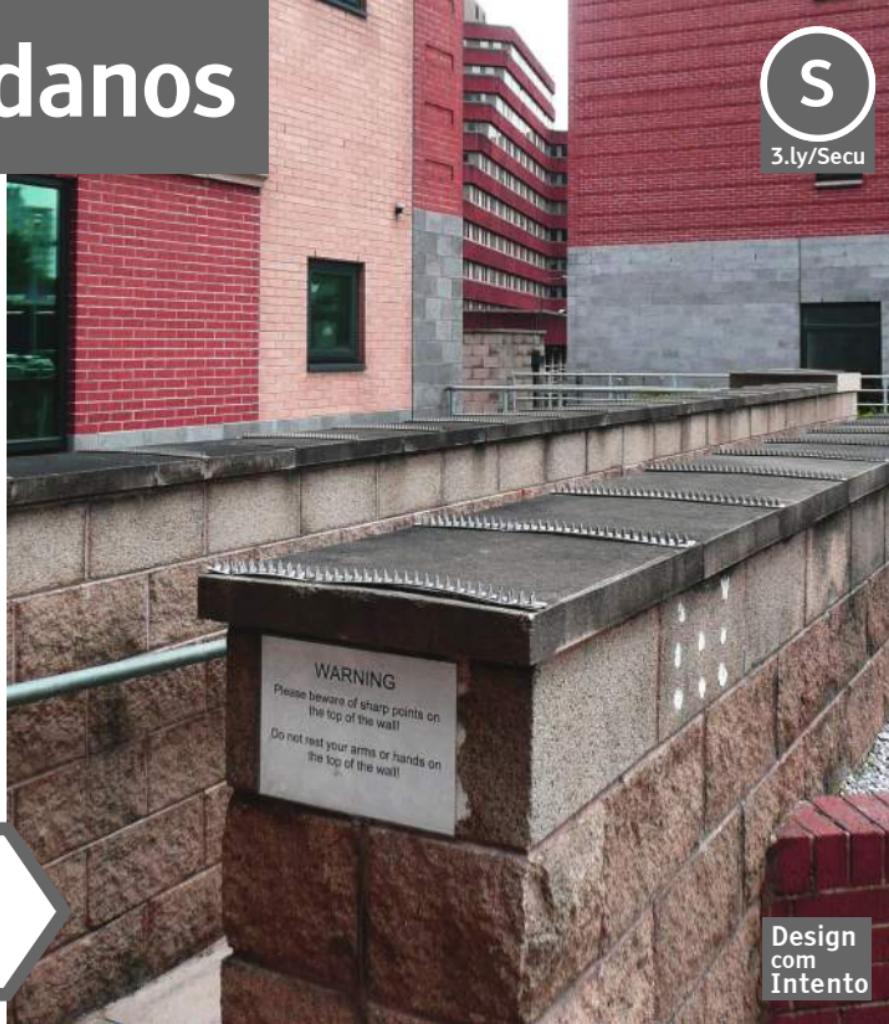


Pay

Ameaça de danos

O que acontece se o seu design ameaça (ou realmente causa) danos aos usuários que se comportem da maneira “errada”?

Fincos em muros como estes autoadesivos de plástico podem prevenir pessoas de subir ou sentar, com eficácia variável



Ameaça à propriedade

O que acontece se o seu design ameaça danificar a propriedade de usuários se eles usam o “caminho errado”?

“Pregos de controle de tráfego” são uma tentativa de impor o sentido do tráfego nas entradas de estacionamentos. A ameaça é clara



O que você pode fazer



Você pode dar aos usuários opções diferentes, ou acesso a funções, dependendo das suas capacidades?

Tampas à prova de crianças são muitas vezes utilizadas em recipientes de substâncias perigosas como remédios

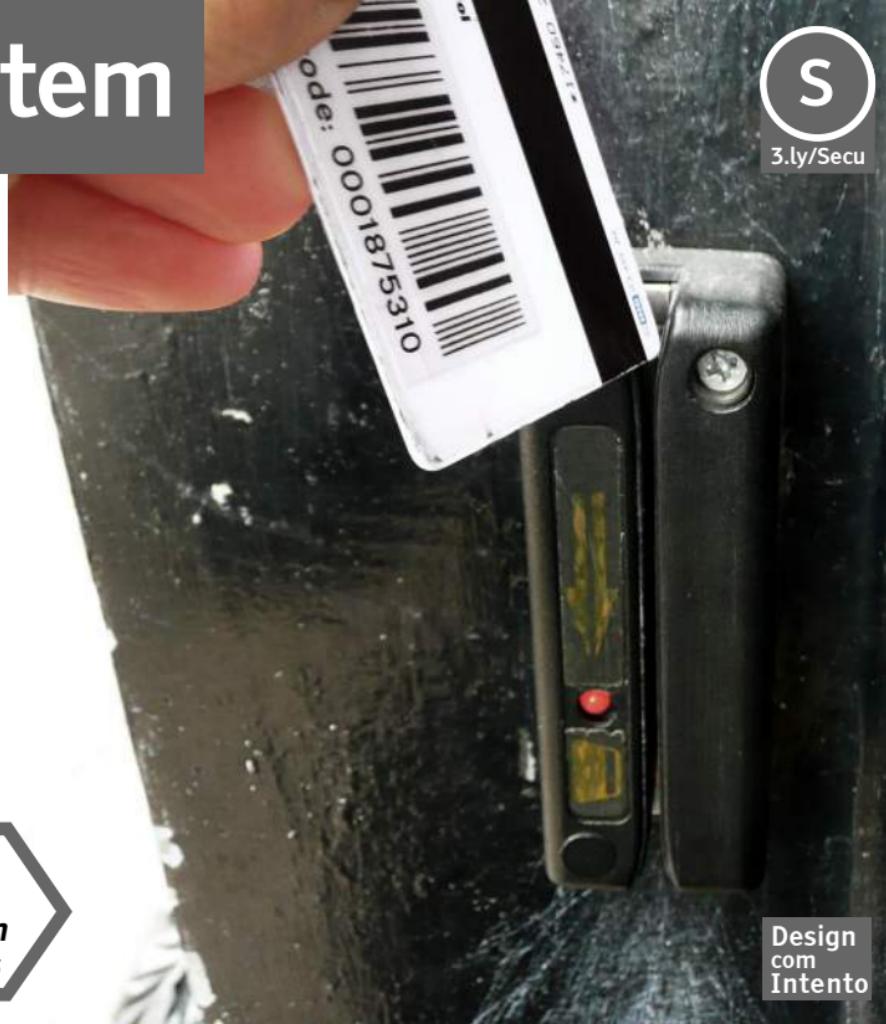


O que você tem



Você pode dar aos usuários opções ou acesso a diferentes funções, dependendo da posse de uma ferramenta especial, chave, dispositivo ou ficha?

Cartões de acesso permitem ao emissor restringir a entrada em determinadas áreas só para quem tem cartão com permissões certas



O que você sabe

S

3.ly/Secu

Você pode testar
o que os usuários
sabem
(informações,
senhas, etc) para
dar-lhes acesso a
diferentes
funções?

*Lembrar nomes de usuários,
senhas e respostas a questões de
segurança é cada vez mais parte de
nossas vidas cotidianas*

```
dan@dan-laptop:~$ ftp
ftp> open
(to)
Connected to [REDACTED]
220----- Welcome to Pure-FTPD [privsep] [TLS] -----
220-You are user number 2 of 100 allowed.
220-Local time is now 21:40. Server port: 21.
220-This is a private system - No anonymous login
220 You will be disconnected after 15 minutes of inactivity.
Name ( [REDACTED] :dan):
331 User [REDACTED] OK. Password required
Password:
230-User [REDACTED] has group access to:
230 OK. Current restricted directory is /
Remote system type is UNIX.
Using binary mode to transfer files.
ftp> ls
200 PORT command successful
150 Connecting to port 38509
drwxr-x--x 62 67630 8192 Nov 2 21:20 .
drwxr-x--x 62 67630 8192 Nov 2 21:20 ..
drwxr-xr-x 2 67630 6 Apr 26 2005 .AppleDouble
-rw-r--r-- 1 67630 1625 Mar 11 2009 .htaccess
-rwrxr-xr-x 1 67630 9645 Mar 12 2006
-rwrxr-xr-x 1 67630 10935 Mar 12 2006
-rwrxr-xr-x 1 67630 39003 Mar 12 2006
-rwxr-xr-x 1 67630 3142880 Sep 29 2005
-rwxr-xr-x 1 67630 9545 Dec 22 2005
-rwxr-xr-x 1 67630 17727 Dec 22 2005
-rwxr-xr-x 1 67630 4388 Dec 22 2005
-rwxr-xr-x 1 67630 8351 Dec 22 2005
-rwrxr-xr-x 1 67630 3036 Dec 22 2005
```

Design
com
Intento

O que você fez



**Você pode alterar
as opções
disponíveis para
usuários com
base em seu
comportamento
atual ou anterior?**

*Estes livros permitem que os alu-
nos aprendam em ritmos diferen-
tes, dependendo de quais concei-
tos precisam de mais explicações*

You have made a common error.

You made a mistake in the first question of the last asked to define 1 mg in SI coherent terms and you de the answer was 10^3 kg.
You made this mistake because you failed to disting m (milli) and the prefix M (mega):

$$1 \text{ mg} = 10^{-3} \text{ g} = 10^{-6} \text{ kg}$$

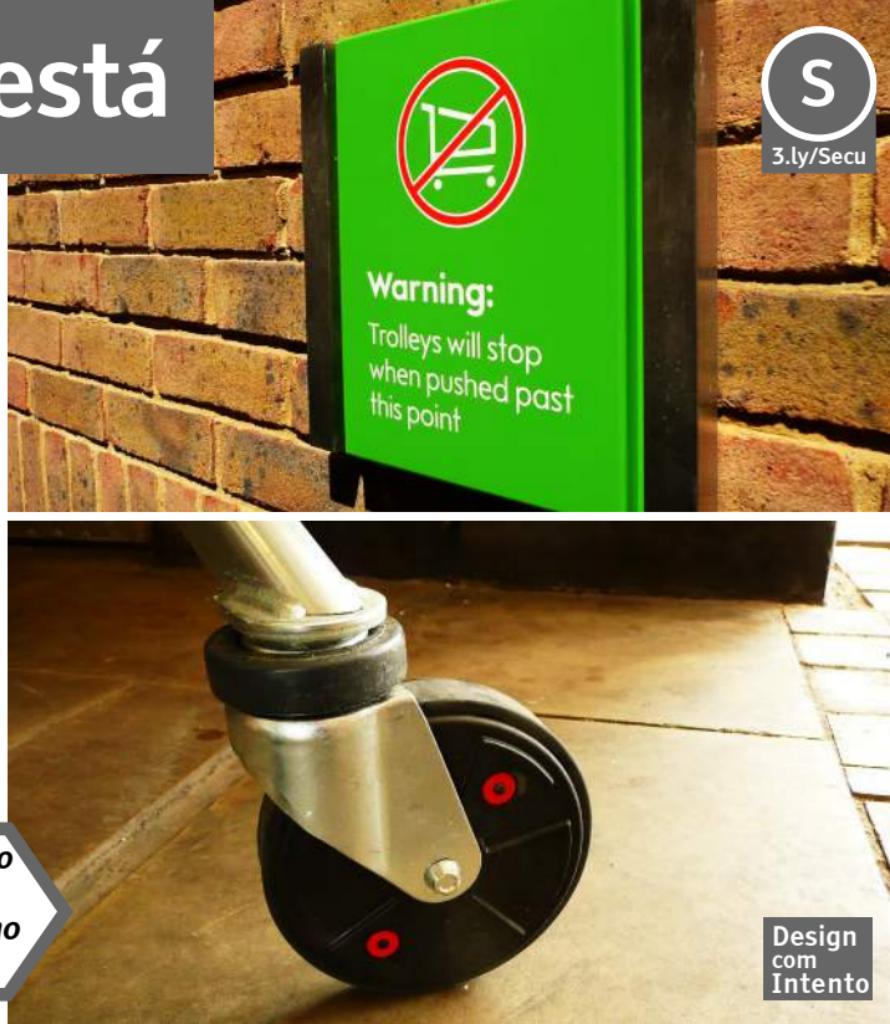
It may well be that this error was the result of a case conversant with use of upper case and lower case symbols and prefix symbols.
If you are not sure that you are conversant, you will page viii at the back of this book.

Now tackle the exercise below.

Onde você está

Você pode dar opções diferentes para os usuários, dependendo da sua localização?

Alguns carrinhos de supermercado têm dispositivos para travar as rodas em uma área definida, como fora do estacionamento



Quem ou o que você é

Você pode usar critérios relacionados a determinados indivíduos, grupos ou objetos para bloquear ou tornar diferentes opções disponíveis?

Limitadores de altura permitem que apenas determinados tipos de veículos entrem num estacionamento, discriminando pela altura



Como você pode ajudar

Eu não poderia ter desenvolvido este conjunto de ferramentas sem a ajuda de um grande número de pessoas, que contribuíram com ideias, comentários e sugestões, bem como participaram de uma série de workshops de 2008 a 2010, experimentando as primeiras iterações do Design com Intento.

O trabalho não está terminado, porém: esta é apenas a versão 1.0 do kit de ferramentas, e eu espero poder revisá-lo e melhorá-lo nos próximos anos, com a expansão para outros formatos e com muito mais evidências de que os padrões funcionam, em que circunstâncias, e por quê.

Se você gostaria de ajudar, existem três formas principais:

Pesquisas

Very Quick Survey
Please return to designwithintent.co.uk.
How often do you use inspiration / methodical creation of similar things in websites?
Not at all
Rarely
Often
Always
I don't know / I don't care.
Were the designs with intent useful today?
Not at all
Rarely
Often
Always
I don't know / I don't care.

No designwithintent.co.uk há links para uma série de pesquisas destinadas a capturar suas impressões a respeito do uso dos cartões, em situações diferentes (geração de ideias, oficinas, projeto educacional, etc). Sua participação é bem-vinda.

designwithintent.co.uk

Wiki



Cada padrão (e cada lente) tem uma página wiki própria, que, ao longo do tempo, com a ajuda dos leitores, vai (espero) crescer e incluir mais exemplos, conceitos, referências, esclarecimentos e discussões. O wiki também vai permitir que novos padrões sejam identificados e discutidos.

designwithintent.co.uk

Compartilhe exemplos



Se você tem exemplos de design para a mudança de comportamento - seus próprios projetos ou que você encontrou - e quiser compartilhar, por favor, entre em contato. Um livro sobre Design com Intenção está sendo planejado, e seria fantástico ter contribuições dos leitores.

dan@danlockton.co.uk

Workshops, consultoria e pesquisa

Se você achar que estes cartões de Design com Intento são úteis, e achar que a sua empresa poderia se beneficiar de um tratamento mais detalhado de um projeto para mudança de comportamento, considere a contratação da empresa Requisite Variety.

Prestamos consultoria no design de interfaces entre pessoas e sistemas, dentre diferentes produtos, serviços e ambientes. Organizamos recentemente oficinas para Philips Research e Jaguar Land Rover, nas conferências dConstruct 2011 e Interaction 12, e palestras internas para Ubisoft e Dyson.

Dan Lockton é o criador do kit de ferramentas Design com Intento, e Requisite Variety está aplicando o conhecimento e experiência desenvolvida através de sua constante pesquisa acadêmica, juntamente com um ponto de vista 'sistêmico' para contextos práticos.

Favor entrar em contato para obter mais informações, ou para discutir como poderíamos trabalhar juntos:
dan@requisitevariety.co.uk



Requisite Variety