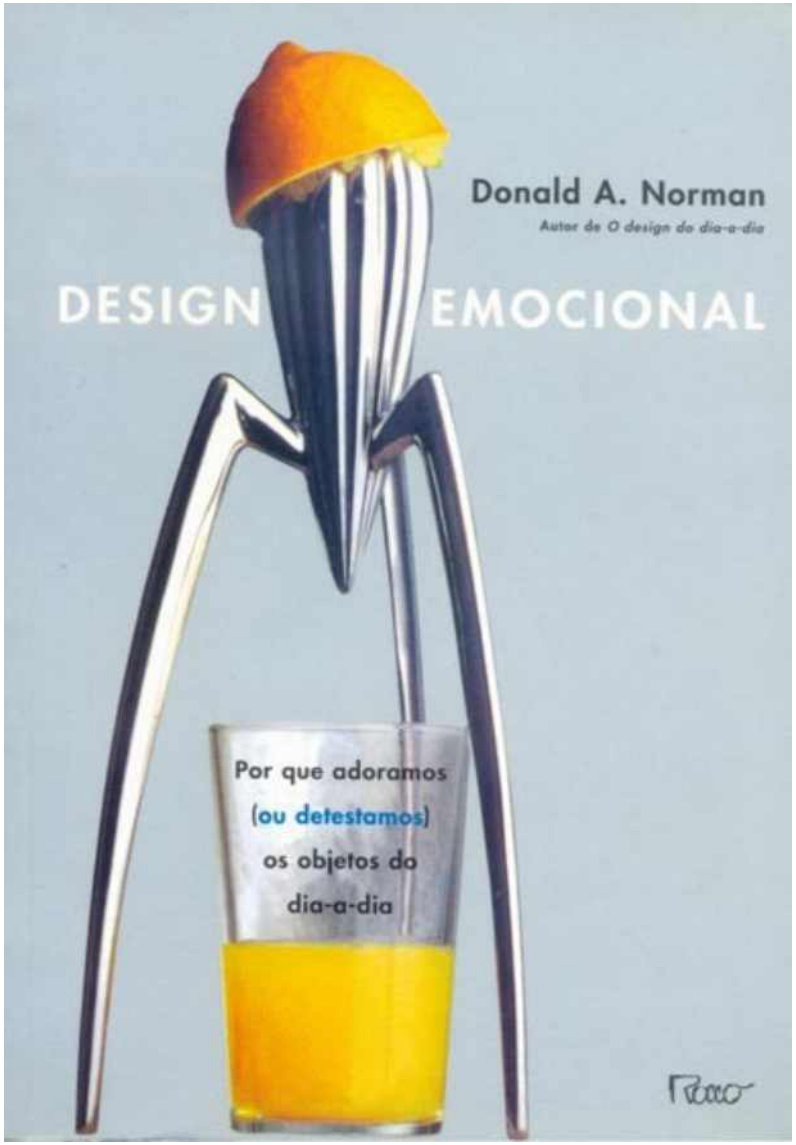
introdução ao design

Conteúdo 9 - O design emocional de Donald Norman

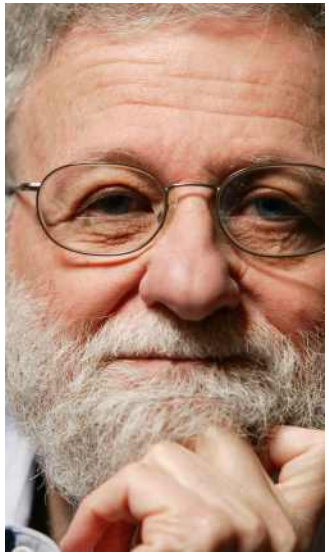
professor Rafael Hoffmann



Originalmente publicado em 2004.

Design Emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-dia

Relaciona três marcas emocionais que um produto bem projetado precisa atingir para ser bem sucedido.



Donald Norman
Estados Unidos (1935)

Graduado em engenharia elétrica e Ph. D em psicologia, professor, pioneiro a trabalhar no campo das ciências cognitivas. Foi vice-presidente da Apple e executivo em empresas como a HP.

Design emocional

3 maneiras pelas quais o design te faz feliz

TED Talk 2003

Design emocional

Design emocional

Nana, Michael Graves

Parece desajeitado, mas, na verdade, funciona muito bem. Foi criado tendo em mente os diferentes estágios de preparo da infusão.

Design emocional

Bule inclinado Ronnefeldt

Ponha as folhas de chá na "prateleira-filtro interna" e encha de água quente e deite o bule de costas.

Design emocional

Bule inclinado Ronnefeldt

À medida que o chá escurecer, incline o bule.

Design emocional

Bule inclinado Ronnefeldt

Finalmente, quando o chá estiver pronto, ponha o bule na vertical de modo que a água não toque nas folhas de chá e o chá não fique amargo.

Design emocional

Cafeteira para masoquistas, Jacques Carelman

É praticamente impossível de usar. Faz parte de uma série de produtos bem humorados e com uma lógica absurda criados pelo artista Jacques Carelman.

www.impossibleobjects.com

Design emocional

“Gosto muito de sua aparência, especialmente quando está cheio com as tonalidades âmbares do chá, iluminado por baixo pela chama de sua vela” .

Diz respeito à aparência, é **visceral**.

É essencialmente prático, sua aparência não se destaca e cumpre bem sua função.

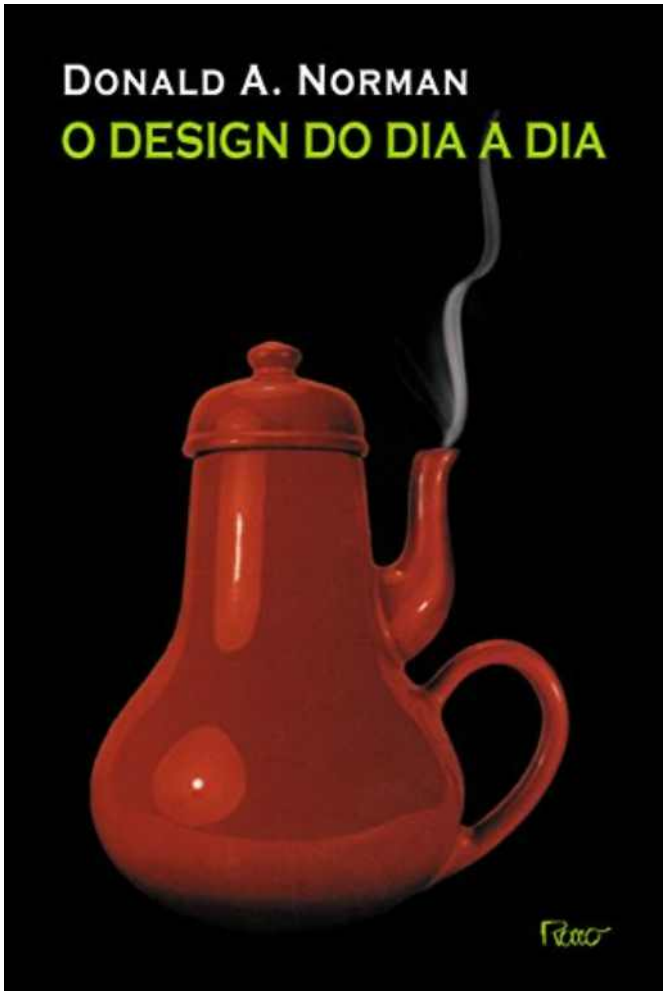
Diz respeito ao uso, é **comportamental**.

Não é especialmente bonito. E com certeza não é útil.

Conta uma história e faz pensar, é **reflexivo**.

Design emocional

Importância da emoção



Originalmente publicado em 1988.

> (...) abordei a utilidade e a usabilidade, função e forma, tudo de maneira lógica e desapaixonada. (...) utilidade e usabilidade são importantes, mas sem diversão e prazer, alegria e entusiasmo, e até ansiedade e raiva, medo e fúria, nossas vidas seriam incompletas.

NORMAN, 2008, p. 28

Design emocional

Importância da emoção

Os designers devem volta sua atenção para as pessoas e o modo como elas interpretam e interagem com o meio físico e social, passando a projetar com foco na emoção e com a intenção de proporcionar experiências agradáveis.

> *Defendo que o lado emocional do design pode ser mais decisivo para o sucesso de um produto que seus elementos práticos.*

NORMAN, 2008, p. 24

Design emocional

Importância da emoção

“Não importa a opinião que se tenha dos atributos dinâmicos do Mini Cooper, que variam de muito bons a mínimo; é justo dizer que quase nenhum veículo, de que, recentemente, se tenha lembrança, provocou tantos sorrisos.”

Análise publicada no New York Times na época do lançamento da nova versão do Mini.

O carro é tão divertido de olhar e de dirigir, que o autor do artigo sugere que não levemos em conta seus defeitos.

Design emocional

Importância da emoção

- Projetos “usáveis” nem sempre são prazerosos de usar.
- Um design atraente não é necessariamente o mais eficiente.
- Podem beleza e inteligência, prazer e usabilidade andar juntos?

Design emocional

Importância da emoção

Design emocional

Importância da emoção

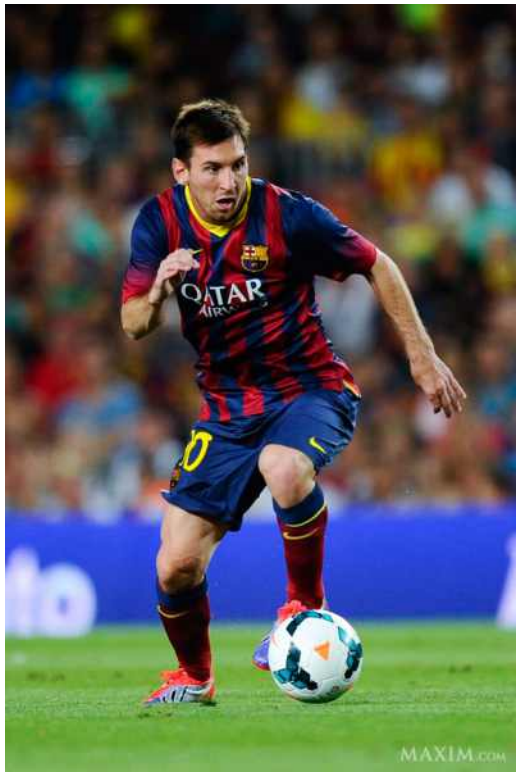
> *Os objetos em nossas vidas são mais que meros bens materiais. Temos orgulho deles por causa dos significados que eles trazem para nossas vidas. Um objeto favorito é um símbolo.*

NORMAN, 2008, p. 26

Design emocional

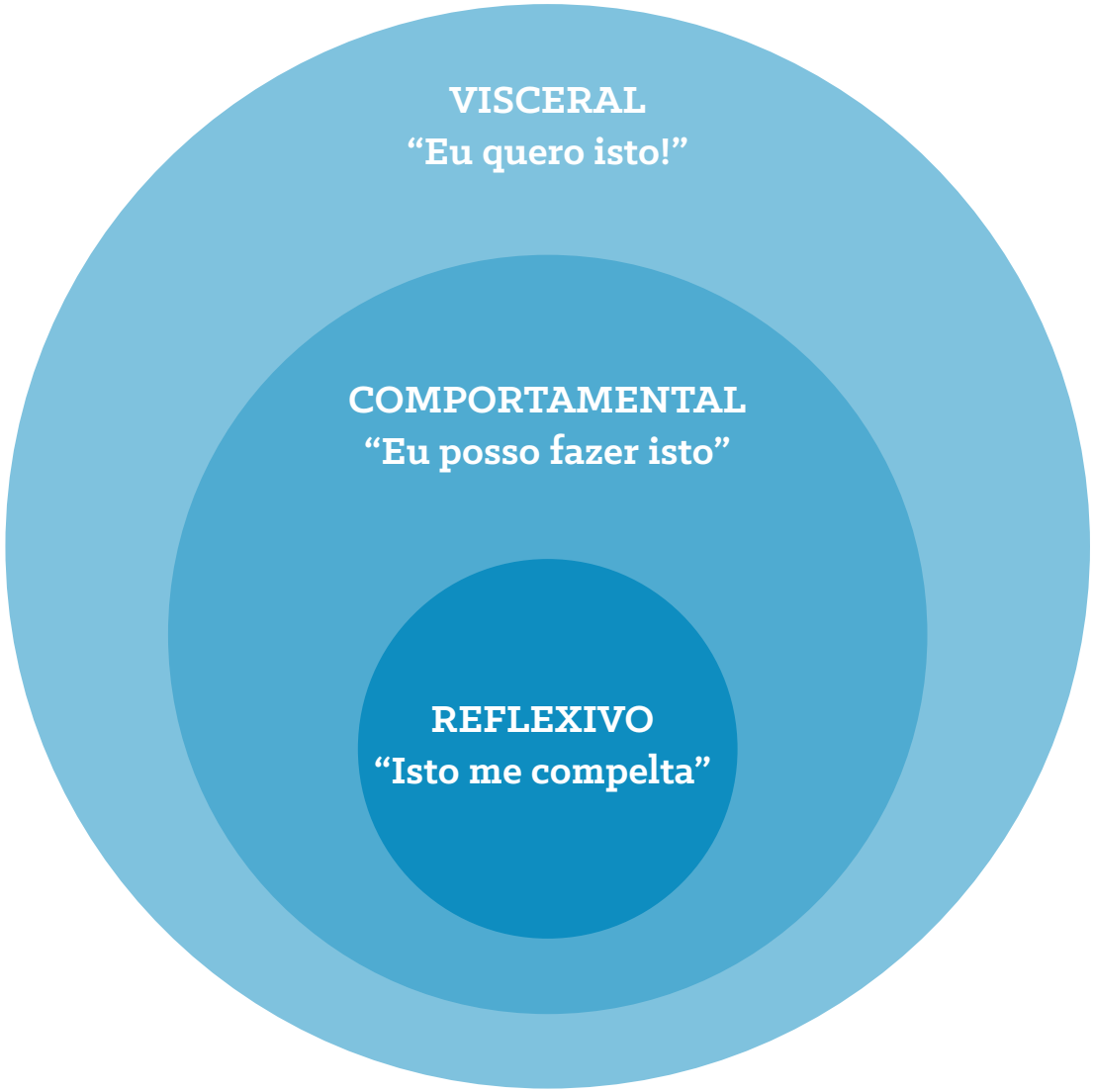
Níveis estruturais do cérebro

Norman sugere que a estrutura cerebral humana que nos permite criar ou realizar coisas e agir resulta de três diferentes níveis de estrutura do cérebro.



Design emocional

Níveis estruturais do cérebro



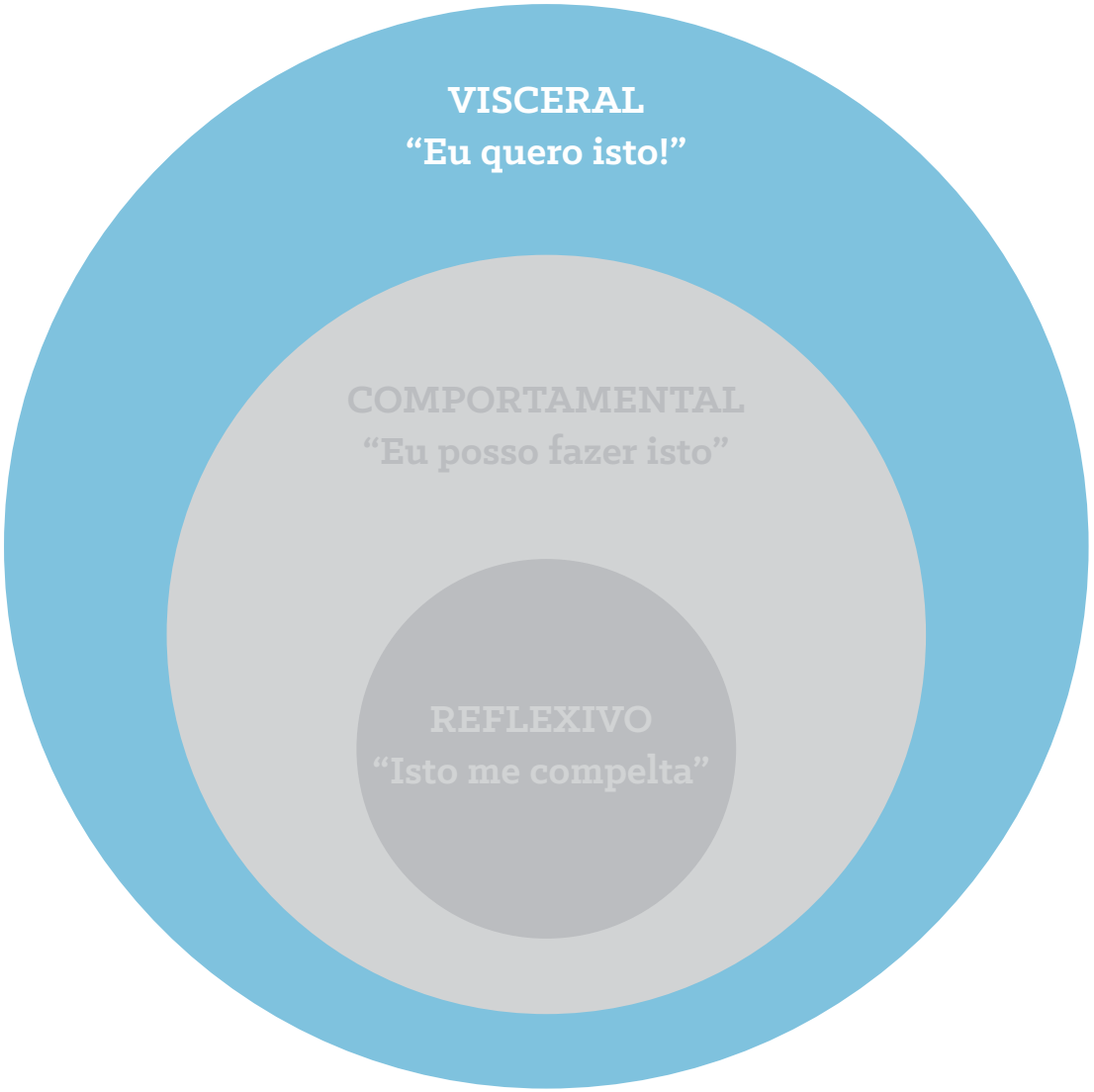
Design emocional

Níveis estruturais do cérebro

VISCERAL

Automático, pré-programado, veloz, faz julgamentos rápidos do que é bom ou ruim, seguro ou perigoso.

“Isto parece bonito, então eu quero”.



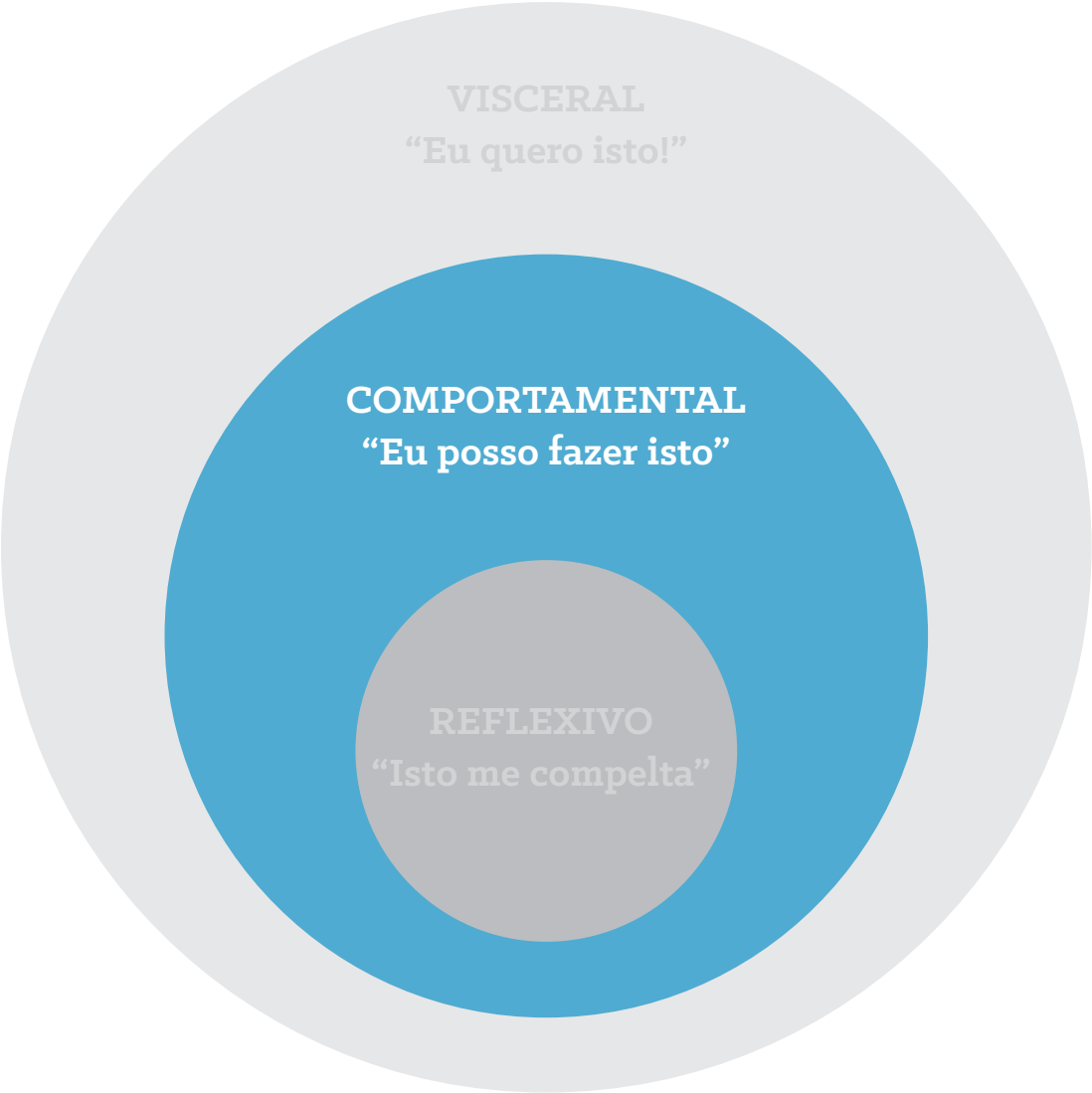
Design emocional

Níveis estruturais do cérebro

COMPORTAMENTAL

Processos cerebrais que controlam o comportamento quotidiano, rotineiro e de uso das coisas.

“Isto faz eu me sentir esperto”.



Design emocional

Níveis estruturais do cérebro

REFLEXIVO

É a parte contemplativa do cérebro, reflete sobre o nível comportamental e tenta influenciá-lo.

“Eu posso contar histórias sobre isto (e ele sobre mim)”.

Design emocional

Níveis estruturais do cérebro

Design visceral	Aparência
Design comportamental	Prazer e efetividade do uso
Design reflexivo	Auto-imagem, satisfação pessoal, lembranças

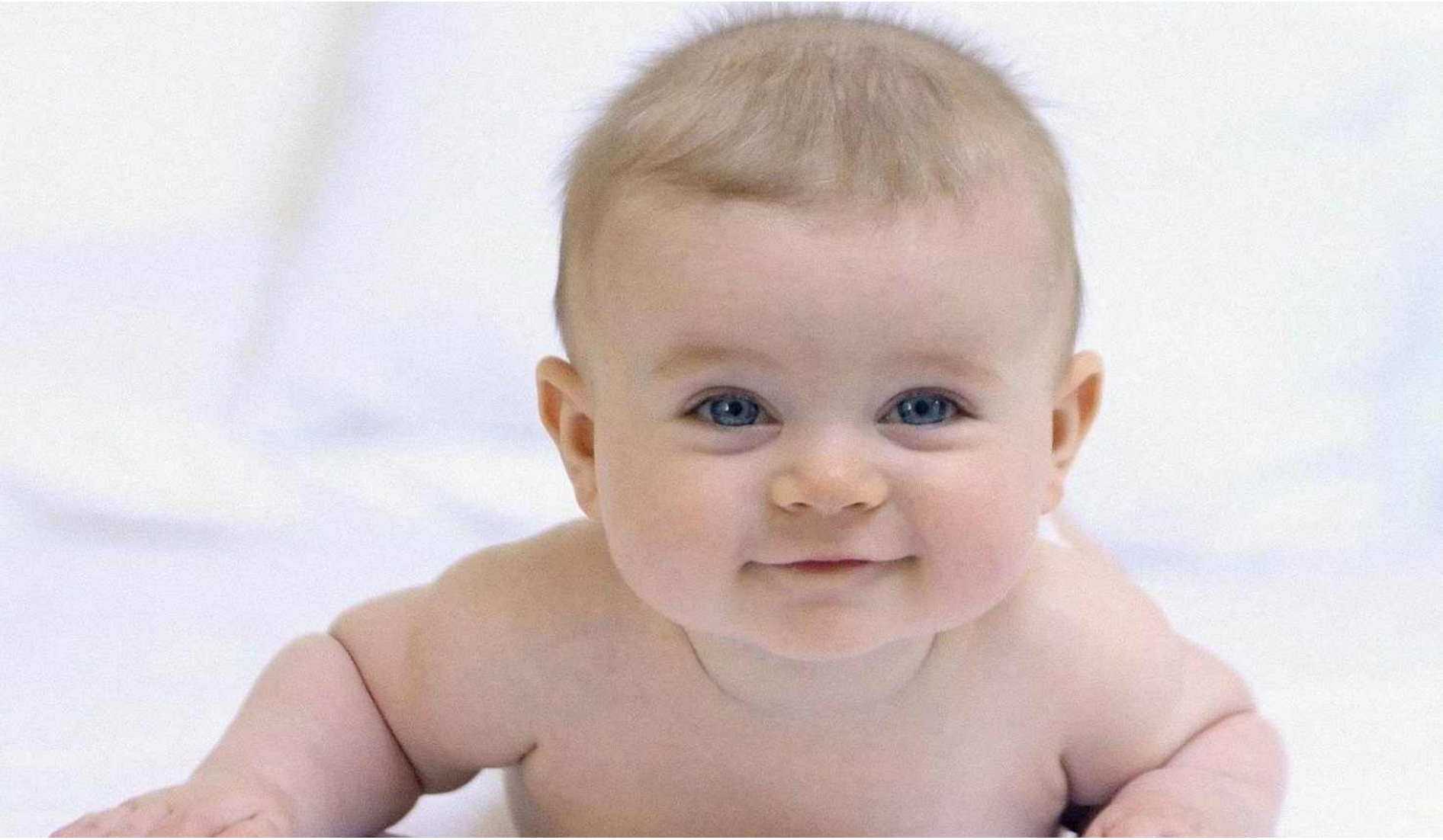
Para Norman essas três dimensões estão sempre entrelaçadas em qualquer design. Não é possível ter design sem todas as três.

Design emocional

Nível visceral

Design emocional

Nível visceral



Design emocional

Nível visceral

Design emocional

Nível visceral

Design emocional

Nível visceral

Design emocional

Nível visceral

Design emocional

Nível visceral

O nível visceral diz respeito a reações iniciais, automático ou pré-programado, faz julgamentos rápidos do que é bom ou ruim, seguro ou perigoso.

Design emocional

Nível visceral

- É quando o produto causa o primeiro impacto;
- ligado aos aspectos físicos (aparência, toque e sensação);
- é onde a aparência importa.

Design emocional

Nível visceral

A plumagem colorida de pássaros machos foi seletivamente realçada ao longo do processo evolucionário para ser atraente ao máximo para as fêmeas.

Flores são atraentes para passarinhos e abelhas para que sejam atraídos por elas e disseminar o pólen.

Design emocional

Nível visceral

O gosto do ser humano pelos sabores e cheiros doces e por cores fortes, claras e altamente saturadas provavelmente deriva desta co-evolução de dependência mútua entre pessoas e plantas.

Design emocional

Nível visceral

A Apple descobriu isso quando introduziu o iMac G3. As vendas dispararam, muito embora aqueles gabinetes lúdicos contivessem o mesmo hardware e software dos outros modelos da Apple, modelos que não estavam vendendo muito bem.

Design emocional

Nível visceral

Quando a Volkswagen reintroduziu o modelo clássico do “New Beetle”, a Audi desenvolveu o TT e a Chrysler lançou o PT Cruiser, as vendas de todas as três empresas aumentaram.

Design emocional

Nível comportamental

Fast workers edition

People Are Awesome

Design emocional

Nível comportamental

O nível comportamental diz respeito ao uso sob o ponto de vista objetivo, sobre a experiência com um produto. A aparência realmente não importa. O raciocínio lógico não importa. O desempenho importa.

Design emocional

Nível comportamental

Chaleira Hot Bertaa

Philippe Starck

Tem relação não apenas com a **facilidade de uso**, mas também com o **prazer de uso**, o prazer de realizar uma tarefa do início ao fim de forma fluida e sem interrupções.

Design emocional

Nível comportamental

FUNÇÃO

No design comportamental, na maioria das vezes a função vem em primeiro lugar e é o mais importante.

Refere-se as atividades que eles suporta, para as quais ele foi projetado.

Design emocional

Nível comportamental

COMPREENSÃO

Se você não consegue compreender um produto, não pode usá-lo.

Design emocional

Nível comportamental

COMPREENSÃO

Se você não consegue compreender um produto, não pode usá-lo.

Cinzeiro Joe Cactus

Garrafa Térmica Hot Fredo

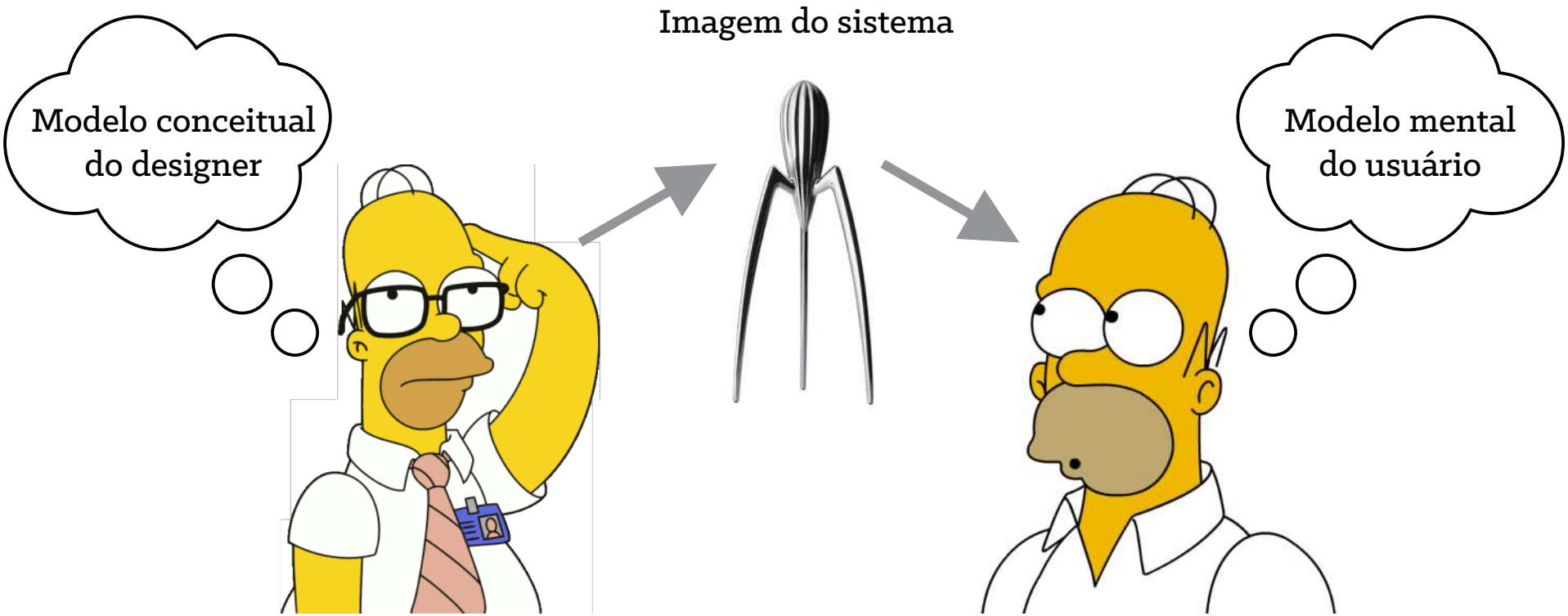
Banqueta Prince Aha

Design emocional

Nível comportamental

COMPREENSÃO

Modelo conceitual de compreensão de compreensão do produto de Donald Norman:

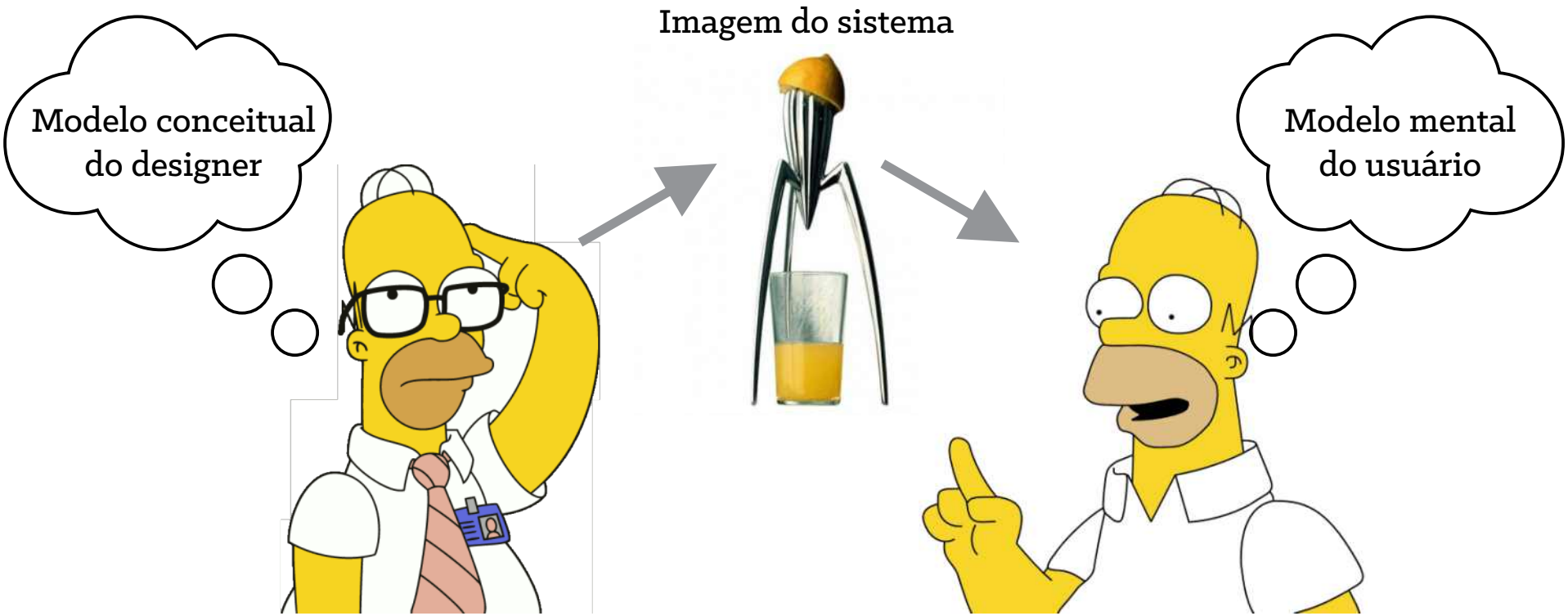


Design emocional

Nível comportamental

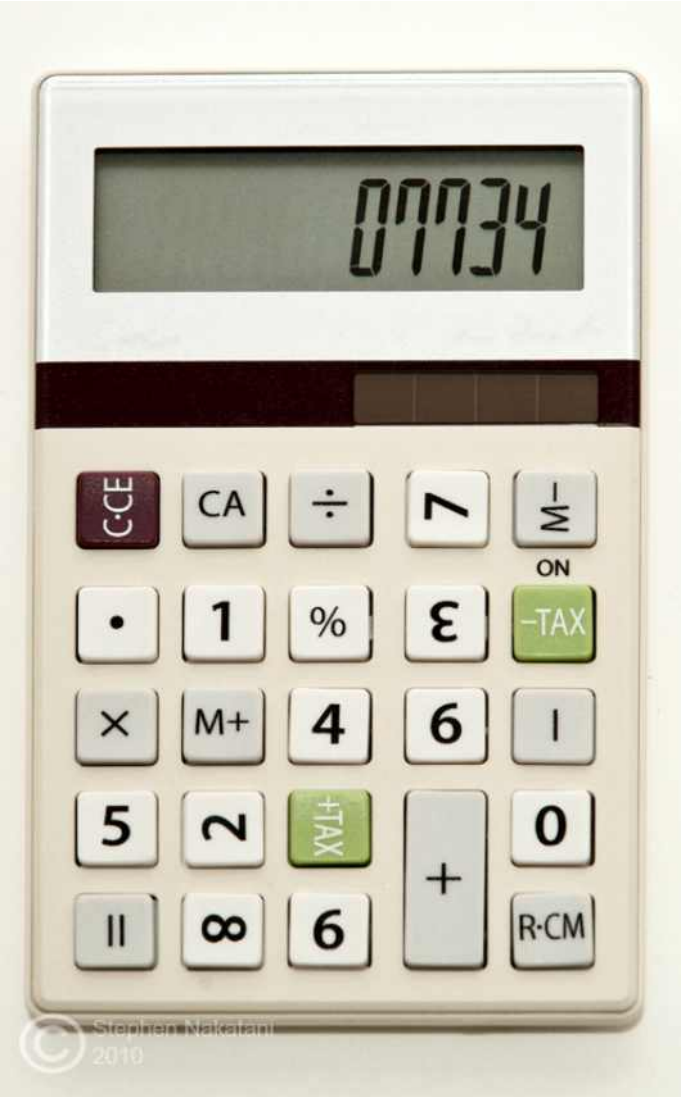
COMPREENSÃO

Num mundo ideal, o modelo do designer e o modelo do usuário seriam idênticos e o usuário compreenderia e usaria o objeto corretamente.



Design emocional

Nível comportamental



USABILIDADE

A usabilidade descreve a facilidade com que o usuário do produto pode compreender como ele funciona e como fazê-lo funcionar.

Design emocional

Nível comportamental

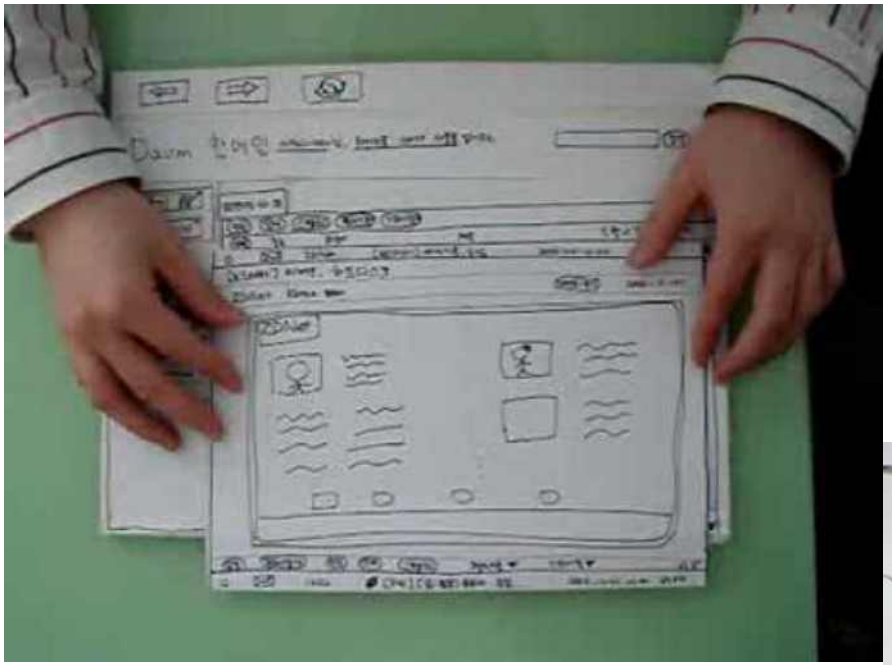
> *Por que tantos designs fracassam? Principalmente porque os designers são, quase sempre, egocêntricos. (...) Muitos designers fracassam devido a seu especial apreço pelo uso de imagens sofisticadas, metáforas, e semânticas que ganham competições de design, mas criam produtos inacessíveis para os usuários.*

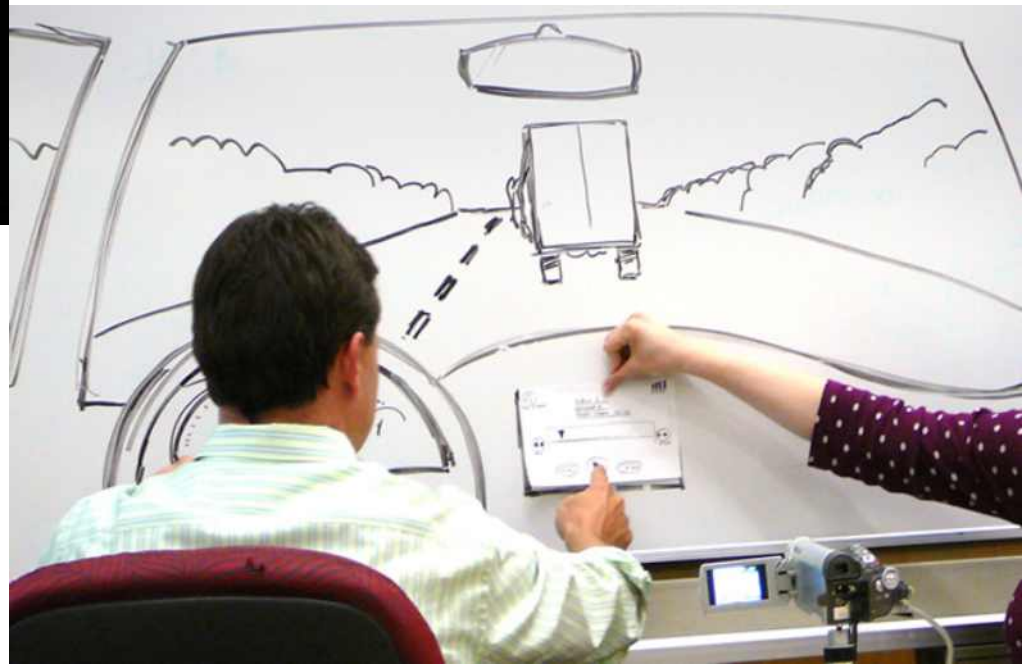
NORMAN, 2008, p. 104

O design de má qualidade é uma causa frequente de erro, mas a culpa é quase sempre atribuída injustamente aos usuários, em vez de aos designers.

Design emocional

Nível comportamental





Design emocional

Nível reflexivo

fundamentos

ael Hoffmann

Soft Construction With Boiled Beans: Premonition Of Civil War
Salvador Dali

A pintura (1936) é uma alegoria da Guerra Civil Espanhola (1936-1939), mas também é uma representação berrante e brutal de um corpo se destruindo. Dali pintou este trabalho antes da invasão do general Franco, no entanto, prevê a violência, ansiedade e desgraça que muitos espanhóis sentiram durante o governo de Franco.

fundamentos

fundamentos do design : *professor Rafael Hoffmann*

Design emocional

Nível reflexivo

O nível reflexivo diz respeito ao uso sob o ponto de vista subjetivo, da interpretação, compreensão e raciocínio.

Design emocional

Nível reflexivo

O design reflexivo:
- tem a ver com relações de longo prazo e a experiência de uso;
- refere-se à parte contemplativa do cérebro;
- abrange as particularidades culturais e individuais, memória afetiva e os significados atribuídos aos produtos e a seu uso.

Design emocional

Nível reflexivo

É a experiência de refletir sobre a utilização de um produto. Diz respeito ao significado das coisas, às lembranças pessoais que alguma coisa evoca. Por outro, diz respeito à auto-imagem e às mensagens que um produto envia às outras pessoas.

Design emocional

Nível reflexivo

Design emocional

Nível reflexivo

> *É do nível reflexivo do design que vem a beleza. A beleza examina por baixo da superfície. A beleza vem da reflexão consciente e da experiência.*

NORMAN, 2008, p. 111

A *atração* está inteiramente ligada ao aspecto superficial do objeto, vem do nível visceral.

Design emocional

Nível reflexivo

> *É do nível reflexivo do design que vem a beleza. A beleza examina por [illegible] da su[illegible]. A beleza vem da reflexão [illegible]cia.*

[illegible]AN, 2008, p. 111

A *atração* está inteiramente ligada ao aspecto superficial do objeto, vem do nível visceral.

Design emocional

Nível reflexivo

Coisas que são visceralmente negativas podem ser reflexivamente positivas.

Design emocional

Nível reflexivo

> No mundo do design, tendemos a associar emoção com beleza. Construímos coisas atraentes, coisas mimosas, coisas coloridas. Por mais importantes que sejam esses atributos, não são eles que impulsionam as pessoas em sua vida quotidiana.

NORMAN, 2008, p. 67

Hot Bertaa, Philippe Starck

Kettle 9093, Michael Graves

Design emocional

Aparência da superfície e utilidade comportamental desempenham papéis relativamente pequenos. O que realmente importa é a história da interação, as associações que as pessoas têm com os objetos e as lembranças que eles evocam.

Design emocional

Souvenirs raramente são considerados bonitos ou vistos como obras de arte. São objetos baratos, têm pouco mérito artístico, não passando de cópias de obras existentes, e, normalmente, cópias de má qualidade. São bugigangas sentimentalóides.

Design emocional

Esses objetos não têm pretensão de ser arte. Eles são auxílios para a memória, são ricos de significados emocionais por causa das lembranças. Esse objeto só é importante como um símbolo.

Design emocional

A longo prazo, um estilo simples com qualidade de construção e desempenho efetivo predomina. É o casos onde a tarefa dita o design. Faça com que o design se encaixe na tarefa e o produto funcionará mais facilmente e será mais efetivo para uma ampla variedade de usuários e usos.

Design emocional

Se você projeta para o nível reflexivo, para o sofisticado, seu design pode rapidamente se tornar datado porque esse nível é sensível a diferenças culturais, a tendências na moda, e a flutuação contínua.

Design emocional

Contudo, existe um conjunto de produtos cujas metas são entretenimento ou estilo, ou talvez salientar a imagem de uma pessoa.

Design emocional

Porém, se um computador tem uma aparência demasiado atraente e divertida, a administração pode rejeitá-la.

Design emocional

Se você concebe seu design de acordo com princípios viscerais, seu design sempre será atraente, ainda que um tanto simples.

Design emocional

Sim, o produto deve ser atraente.

Sim, ele deve ser prazeroso e divertido.

Mas também tem de ser eficiente, inteligível e ter um preço apropriado.

Em outras palavras, deve buscar equilíbrio entre os três níveis de design.

Design emocional

> *Objetos atraentes, de fato, funcionam melhor – sua atratividade produz emoções positivas, fazendo com que os processos mentais sejam mais criativos, mais tolerantes diante de pequenas dificuldades.*

NORMAN, 2008, p. 82

Design emocional

> *Os designs têm a tendência de ser um doce para os olhos, tão doces para o olhar quanto o sabor de uma bala é para a boca. Contudo, exatamente como as balas de sabor são destituídas de valor nutricional, a aparência é vazia sob a superfície.*

NORMAN, 2008, p. 87

Design emocional

“Comprei um espremedor caro, mas não posso usáolo para fazer suco! Nota zero para o design comportamental. E daí? Orgulhosamente, exibo o espremedor no saguão da minha casa. Nota cem para a atração visceral. Nota cem para a atração reflexiva.”

NORMAN, 2008, p. 15

Design emocional

Para David Norman:

Bom Design = **Design Visceral** + **Design Comportamental** + **Design Reflexivo**

O que o design...

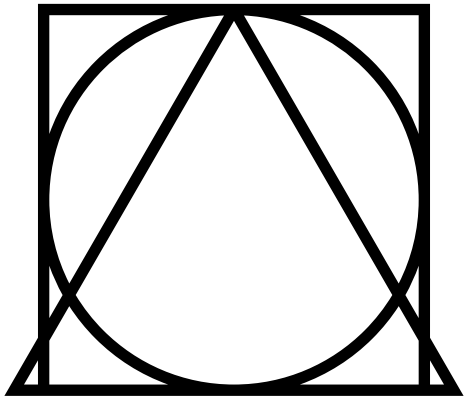
faz você sentir

ajuda você a fazer

diz sobre você

Referências bibliográficas

Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-dia, Donald Norman, Rocco, 2008.



introdução ao design

professor Rafael Hoffmann