

Rabiscando experiências entre designers e usuários

Frederick van Amstel @usabilidoido
DADIN - UTFPR

*Experiências projetadas por
designers e por usuários são
emergentes e podem não
ocorrer da maneira esperada.*

*Para reduzir a incerteza, empresas
que desejam controlar as
experiências de seus usuários (e
também de seus designers) utilizam
o pensamento visual redutivo.*

Matriz CSD

Certezas



Suposições



Dúvidas



A Matriz CSD (Pinheiro & Alt, 2011) é um recurso utilizado para transformar o que não se sabe em conhecimento.

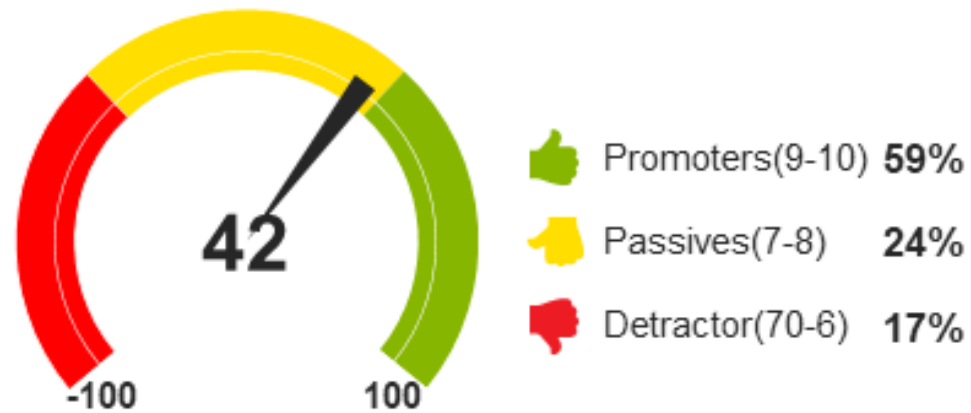
*No pensamento visual redutivo,
por trás da CSD, designers
tendem a ver cada vez melhor
aquilo que já viram, confirmando
suas certezas.*

*Quando a prática profissional de UX design se tornou product design, incorporou a **aversão ao risco** da gestão orientada a performances quantitativas.*

Painel de KPI de Satisfação do Cliente

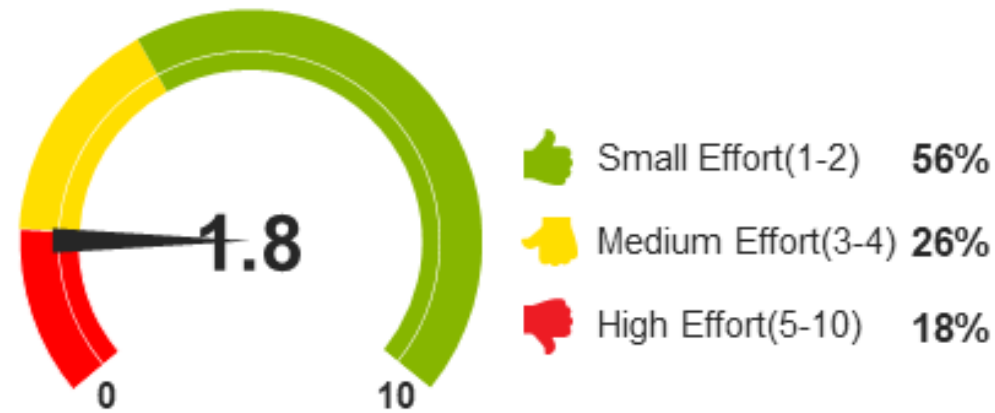
Mentioned slide portrays customer satisfaction dashboard with KPIs namely net promoter score, customer effort score and satisfaction scores. Sections covered in satisfaction score are product design and service.

Net Promoter Score(October)



N=600

Customer Effort Score(October)



N=600

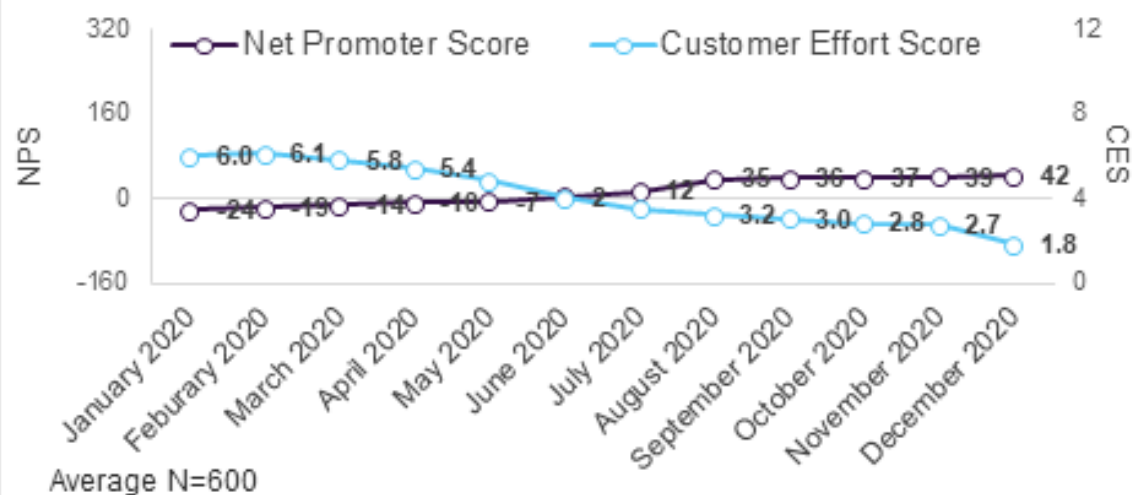
Quality

How do you evaluate the quality

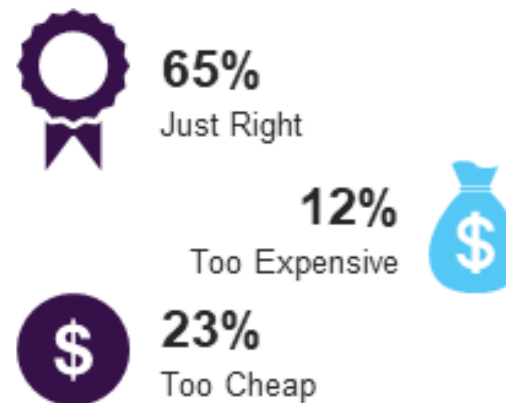


Satisfaction Scores (Q4 2020)

NPS and CES Development (October)



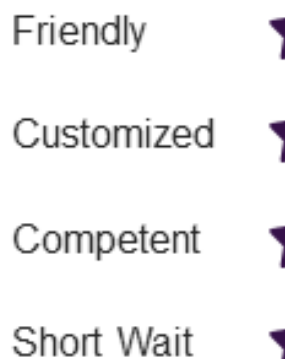
Pricing



Design



Service



O modelo Customer Experience (CX), por exemplo, reduz a experiência a uma série de Key Performance Indicators.

*A contribuição principal do design na indústria nunca foi aumentar a quantidade, mas sim a qualidade dos produtos. Agora, o desafio é **eleva**r a **qualidade das experiências** e, para isso, é preciso correr riscos.*

My college or university campus provides an environment for free expression of ideas, opinions, and beliefs.

Strongly
Agree

☐

Agree

☐

Disagree

☐

Strongly
Disagree

☐

What is your political party affiliation?

☐ Democrat

☐ Republican

☐ Libertarian

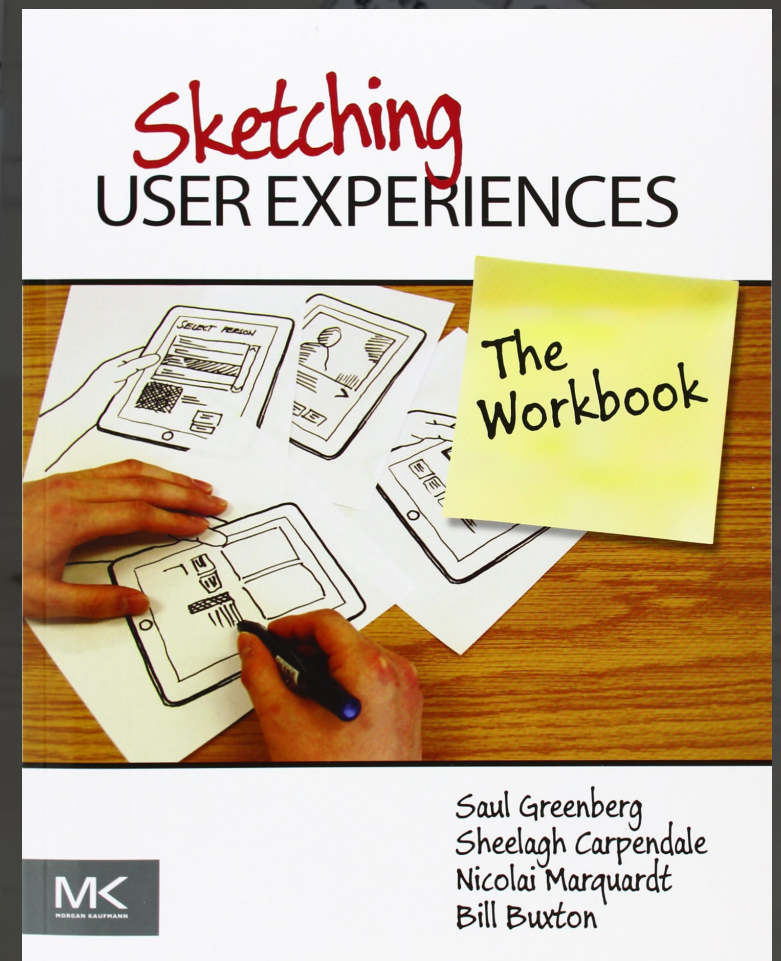
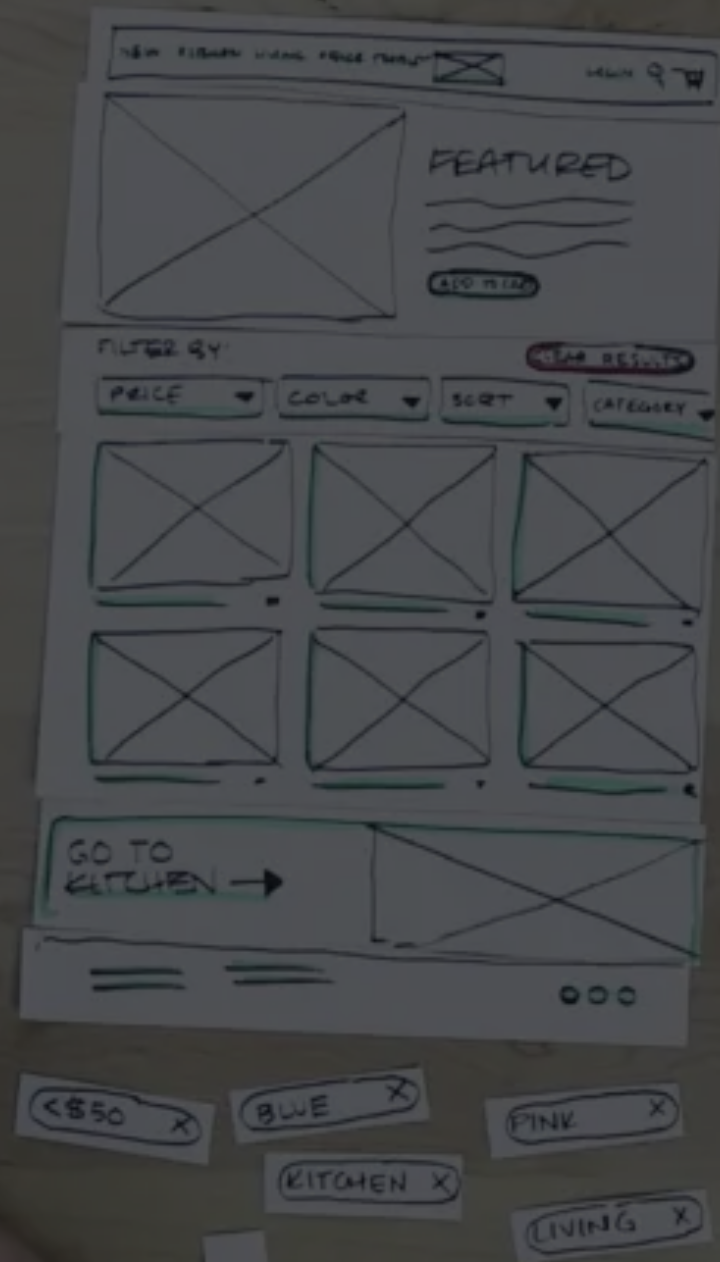
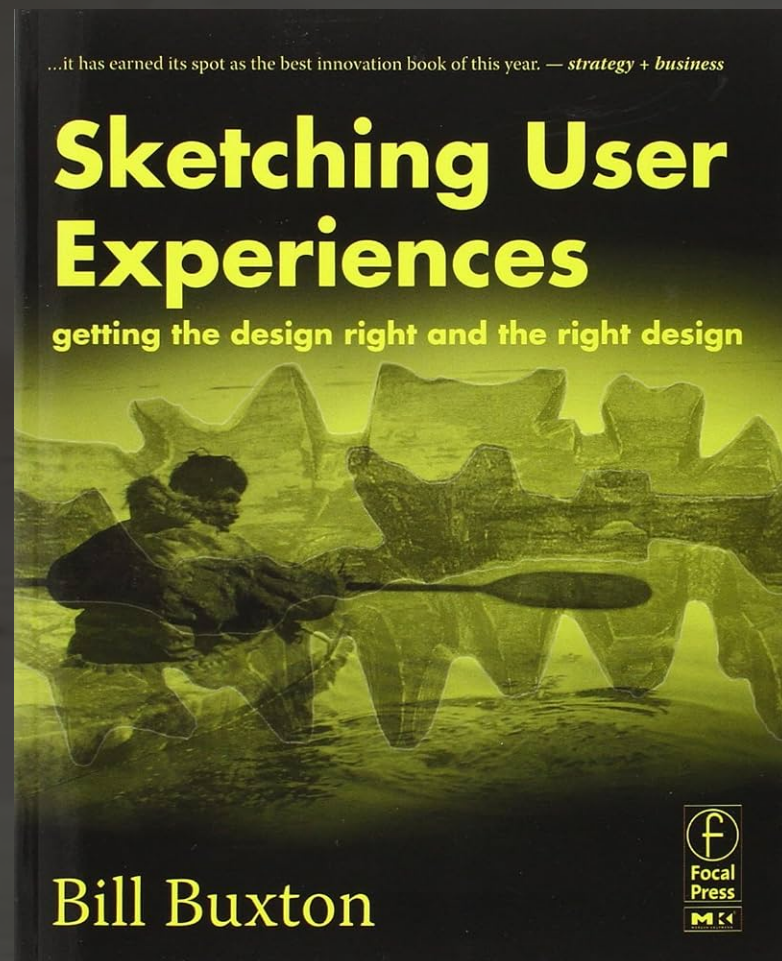
☐ Green

☐ Other party:

☐ Not affiliated

Experiências projetadas para atingir KPIs de CX são inautênticas, antiéticas e até mesmo fraudulentas. (Ex.: indicadores de liberdade de expressão adotados pela Universidade da Flórida em 2023).

*Todo **rabisco** é um **risco** que
vale a pena correr. Pior é
correr o risco de construir
um **protótipo de experiências**
só para descobrir que
ninguém vê valor nele (a não
ser o cliente/ chefe/ dono).*



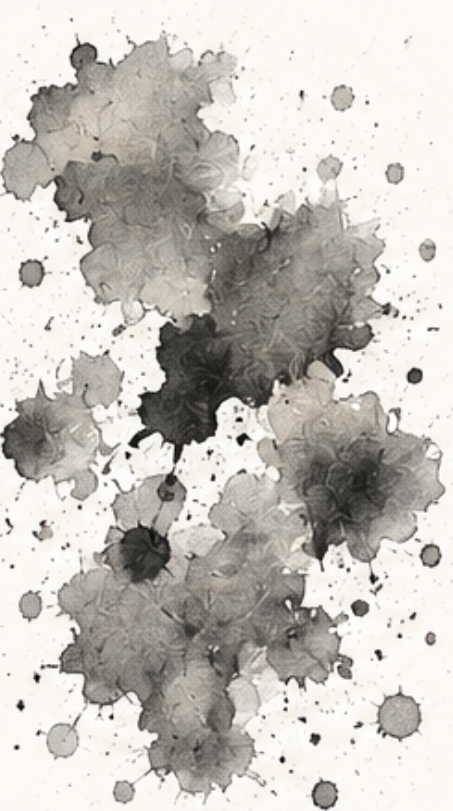
Os livros sobre “sketching user experiences” formaram uma geração pioneira de designers nos idos dos anos 2010.

O *desenho exploratório* tende a voltar com força total nesta área, à medida que as pessoas se cansam das *experiências geradas artificialmente* para atingir KPIs de CX e troquem de fornecedor.



1. BORRÃO

Marcas amorfas e espontâneas.
Explora mancha, gesto e
textura sem intenção definida.



EXEMPLOS:

- manchas de tinta
- respingos
- impressões e texturas
- experimentos livres

2. GARATUJA

Marcas contínuas, gestuais
e exploratórias.
Podem sugerir direções,
ritmos ou formas emergentes,
mas ainda sem sentido definido.

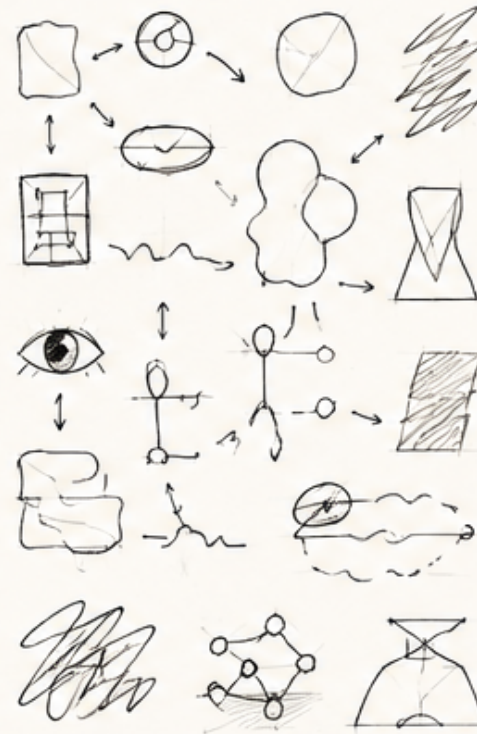


EXEMPLOS:

- linhas soltas e repetitivas
- curvas e espirais
- tramas e texturas
- padrões e ritmos
- primeiras explorações formais

3. RABISCO

Marcas mais controladas que
começam a sugerir formas,
ideias ou relações,
mas ainda abertas
a múltiplas leituras.



EXEMPLOS:

- formas e contornos simples
- diagramas iniciais
- conexões e setas
- anotações visuais
- ideias em aberto

4. ESBOÇO

Estruturas e formas já
reconhecíveis.
Explora composição,
proporção, função
e alternativas.



EXEMPLOS:

- estudos de formas
- alternativas de solução
- composição e proporção
- estudos de uso
- esboços funcionais

5. CROQUI

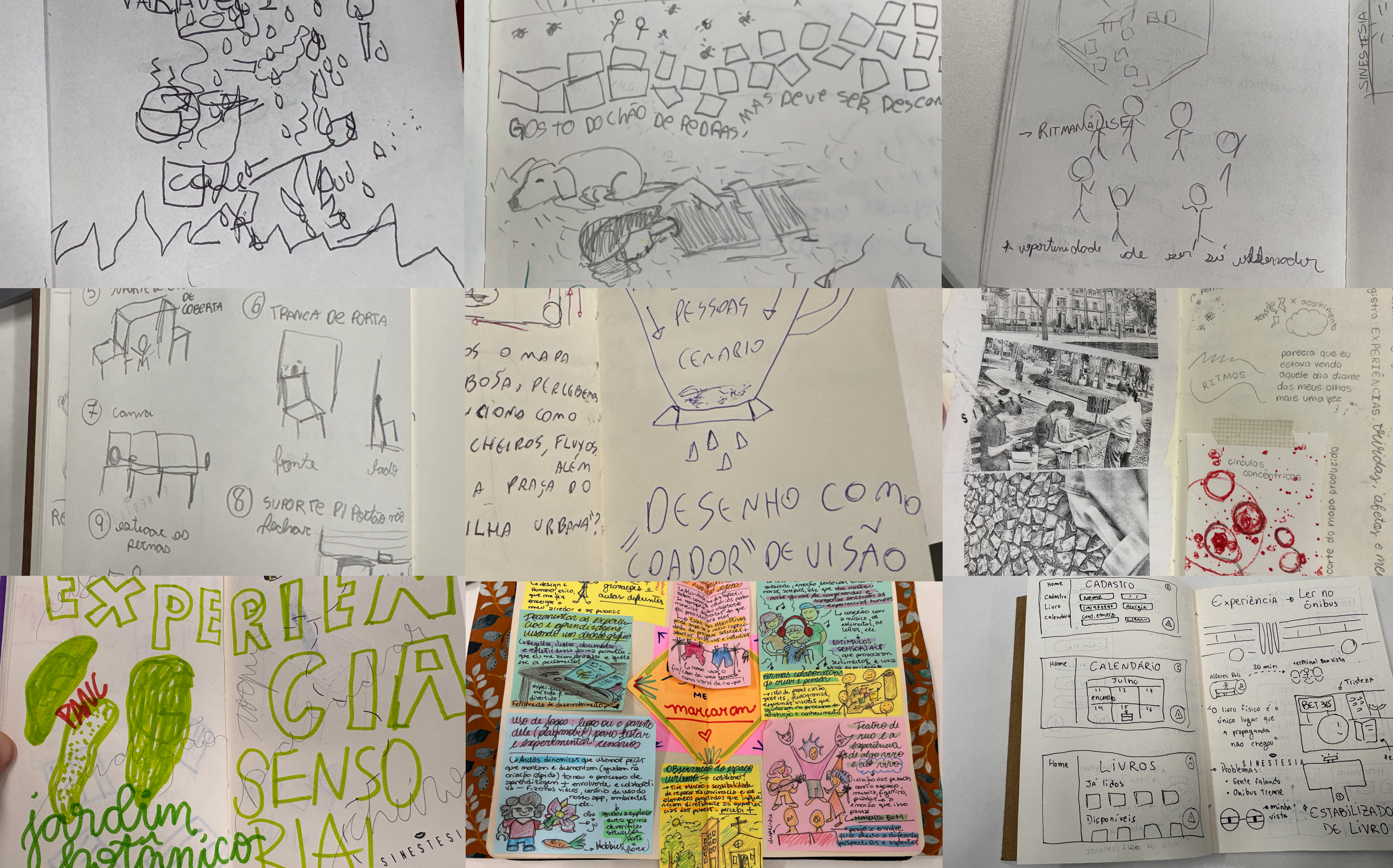
Desenho mais definido para
comunicar uma proposta
com clareza e intenção.



EXEMPLOS:

- apresentação de ideias
- detalhes e acabamentos
- comunicação de conceito
- proposta de solução
- croqui de produto/serviço

Tipologia do desenho exploratório (exemplos gerados com ChatGPT, 2026).



Exemplos gerados com meus estudantes desta disciplina (Projetos de Experiências).

*A melhor maneira de aprender
a pensar visualmente é pensar
através do fazer.*

*Pensar através do fazer significa
que o objetivo do fazer é “pensar”
e não “fazer só por fazer”. Por
isso, é preciso registrar o que se
pensa enquanto se faz.*

PELO PROFESSOR

em fazendo o celular

isso fez perceber como não tinhamos uma ideia clara do app, mas os usuários não tinham esse conhecimento prévio, então precisamos nos comunicar clara-mente.

REFLEXIVIDADE

funcionalidades?

opções

TESTE DO ENCONTRO PRESENCIAL

Is é como o app "conversaria" com isso

bela

flavor

cheio de terror do cara com nome que não sei escrever

anorakk

USAMOS DOS CARDS DE VALORES QUE QUERIAMOS TRANSMITIR E AS ESTRATEGIAS

nesses valores

inner harmony

friendship

meaning in life

health

self indulgence

personality

tailoring

challenges

framing

habits

commitment

an consistency

que apresentam juntos

usa 2

usa 1

usa 3

Cada tarefa = um móvel

personalizável

estilo tamagochi.

SINESTESIA

experiência caramelo

parecia um GAS

depois arranhava levemente o céu da boca

o gosto era adocicado me corria e depois parecia marshmallows de fogueira (só que mais queimado rs)

teve um leve gosto de madeira no início e ao final ele se acentuava

aparece como fuligem de lenha o gosto

SINESTESIA

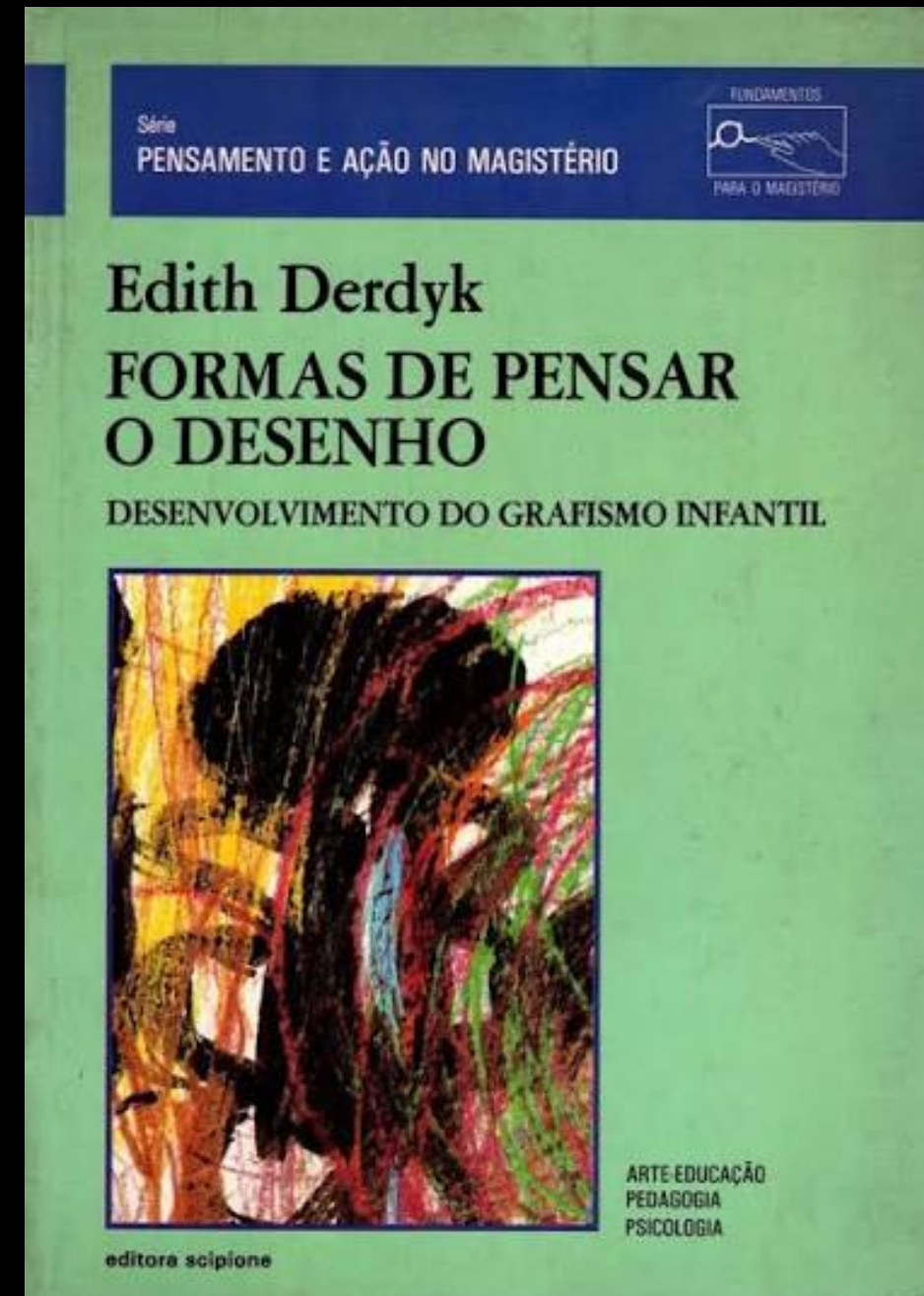
era sensação na boca KKKK

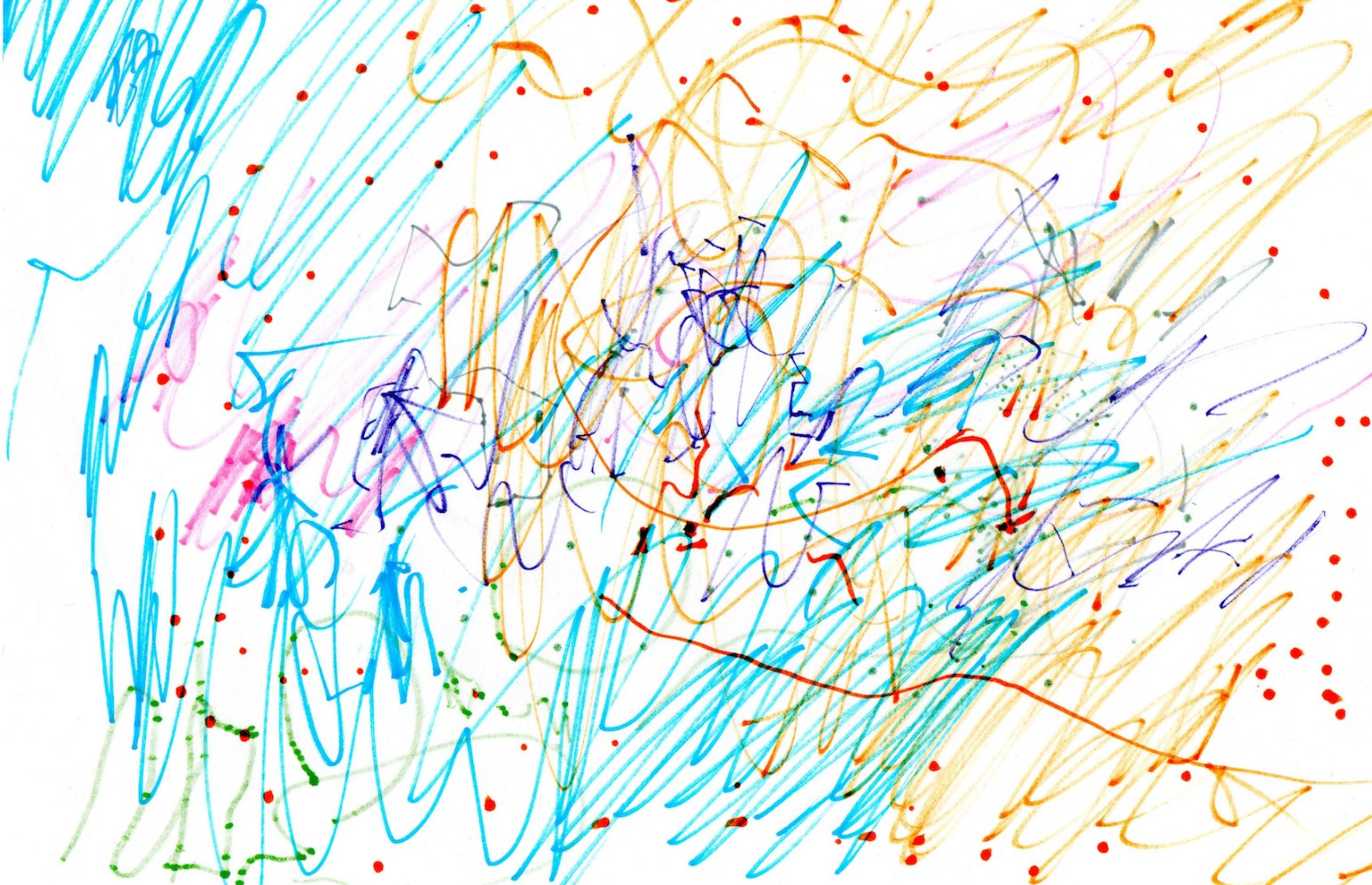
Um dos recursos mais interessantes para registrar o pensamento sobre o pensamento é a anotação.

*A seguir faremos alguns exercícios
no seu **diário gráfico**. Após
realizar o exercício, anote suas
reflexões sobre a sua experiência.*

Desenho gestual

- Desenhar várias figuras, cada uma explorando um tipo de gesto manual
- Gestos doces, azedos, rápidos, sugestivos, apertados, indicativos, autoritários, engraçados, etc...

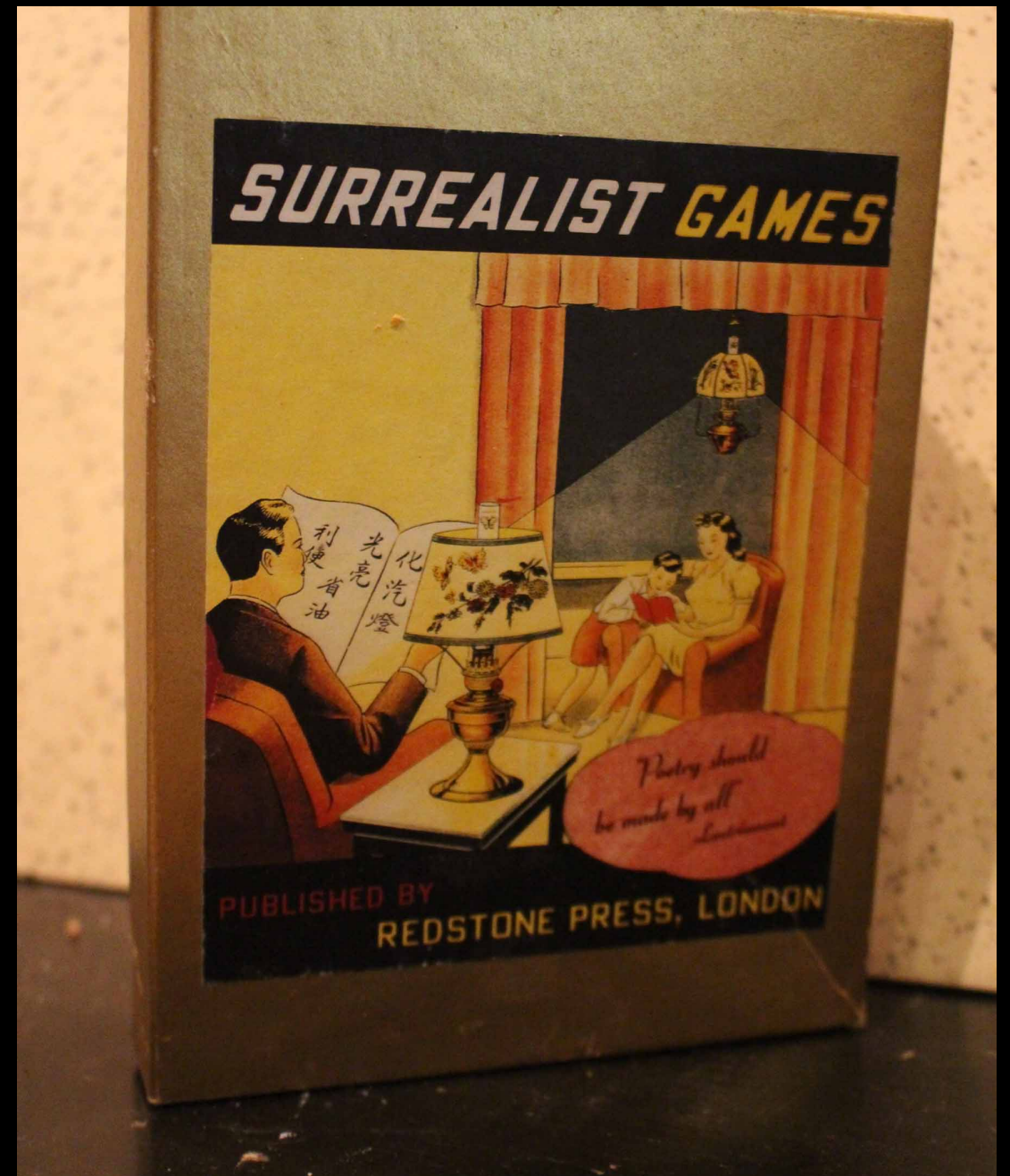


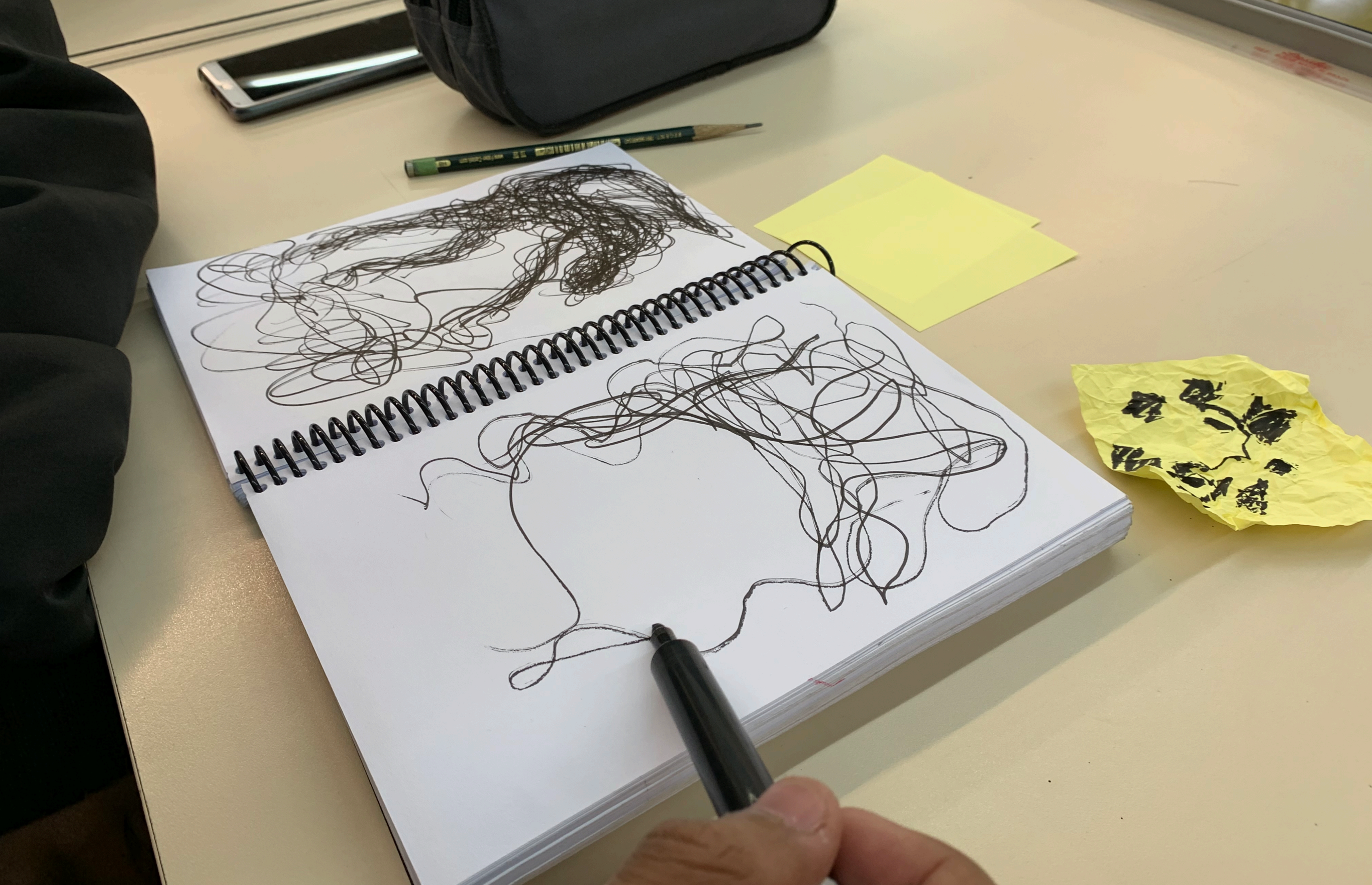


A criança aprende a desenhar e a escrever a partir do controle do gesto manual.

Desenho automático

- Escolher um objeto que esteja ao seu redor
- Colocar a caneta em cima do papel e fixar a mão
- Desenhar o objeto movendo apenas a folha de papel com a outra mão



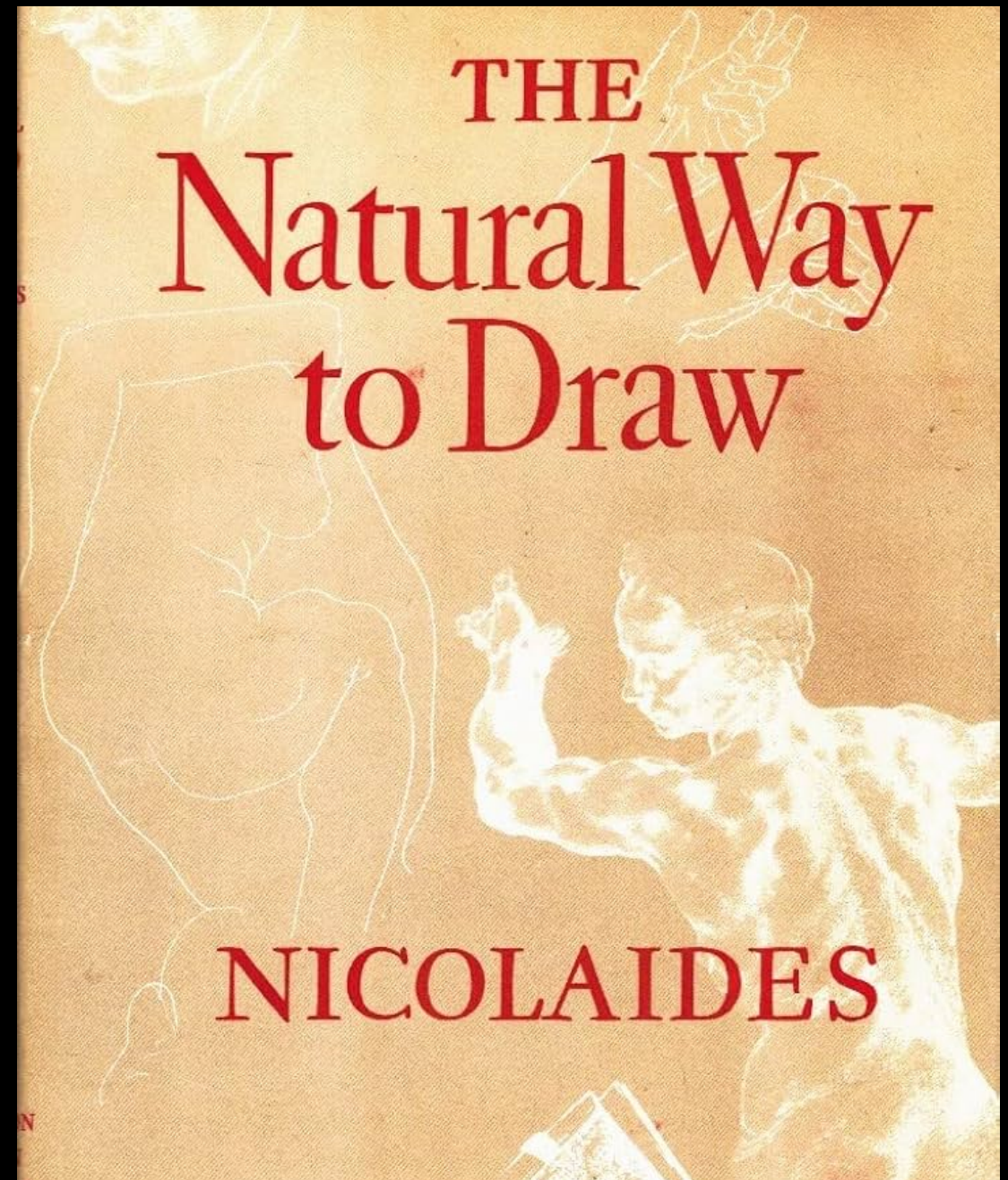


A tendência do desenho automático é incorporar a abstração do movimento descoordenado. Erro vira acerto.

(momento de reflexão gráfica...)

Desenho Cego de Contorno

- Escolher um objeto que esteja ao seu redor
- Colocar a caneta em cima do papel e não retirar
- Desenhar o objeto fixando o olhar nele



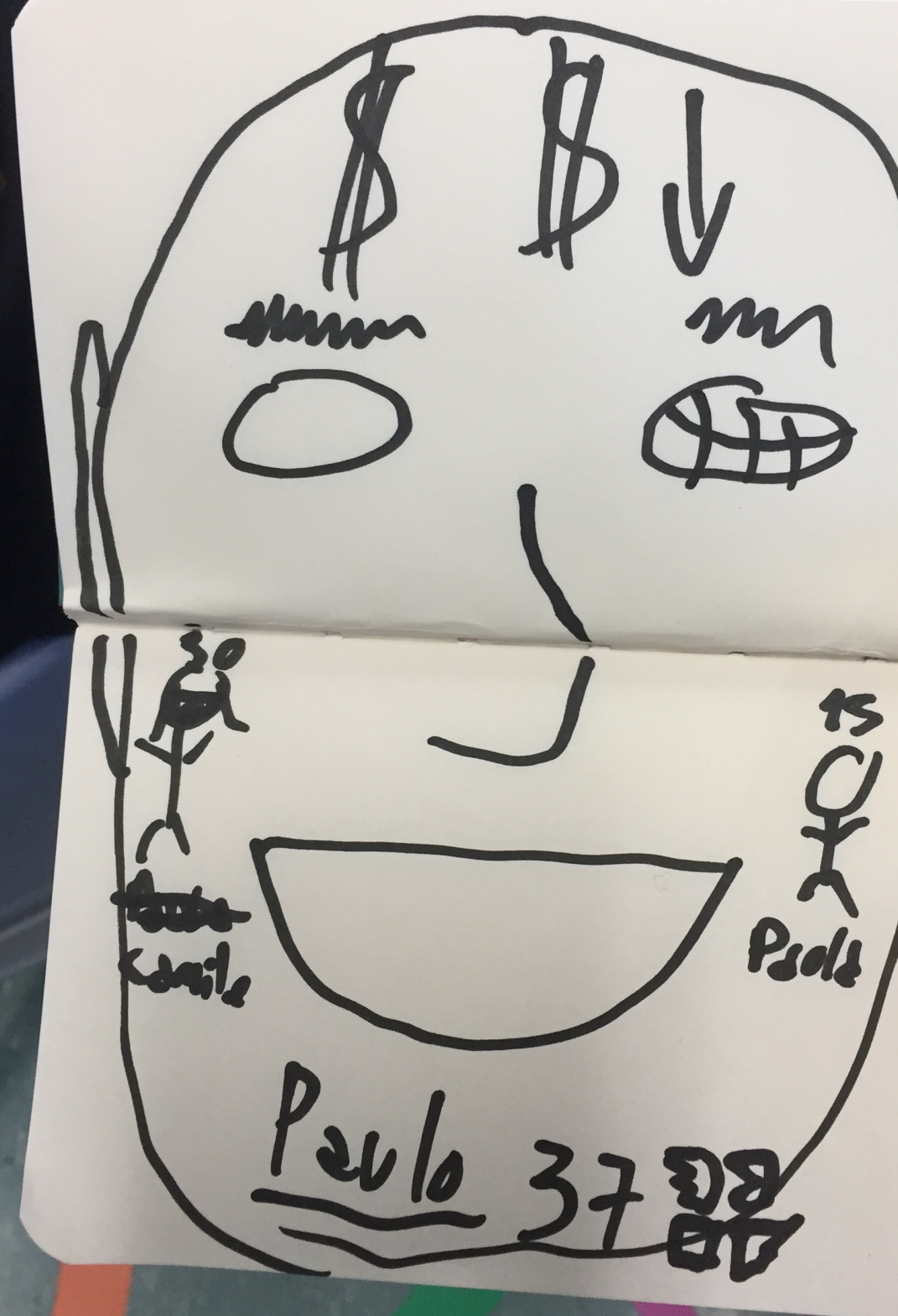


O desenho cego de contorno tende a incorporar a abstração no olhar e não no movimento descoordenado.

(momento de reflexão gráfica...)

Re-conhecimento Visual

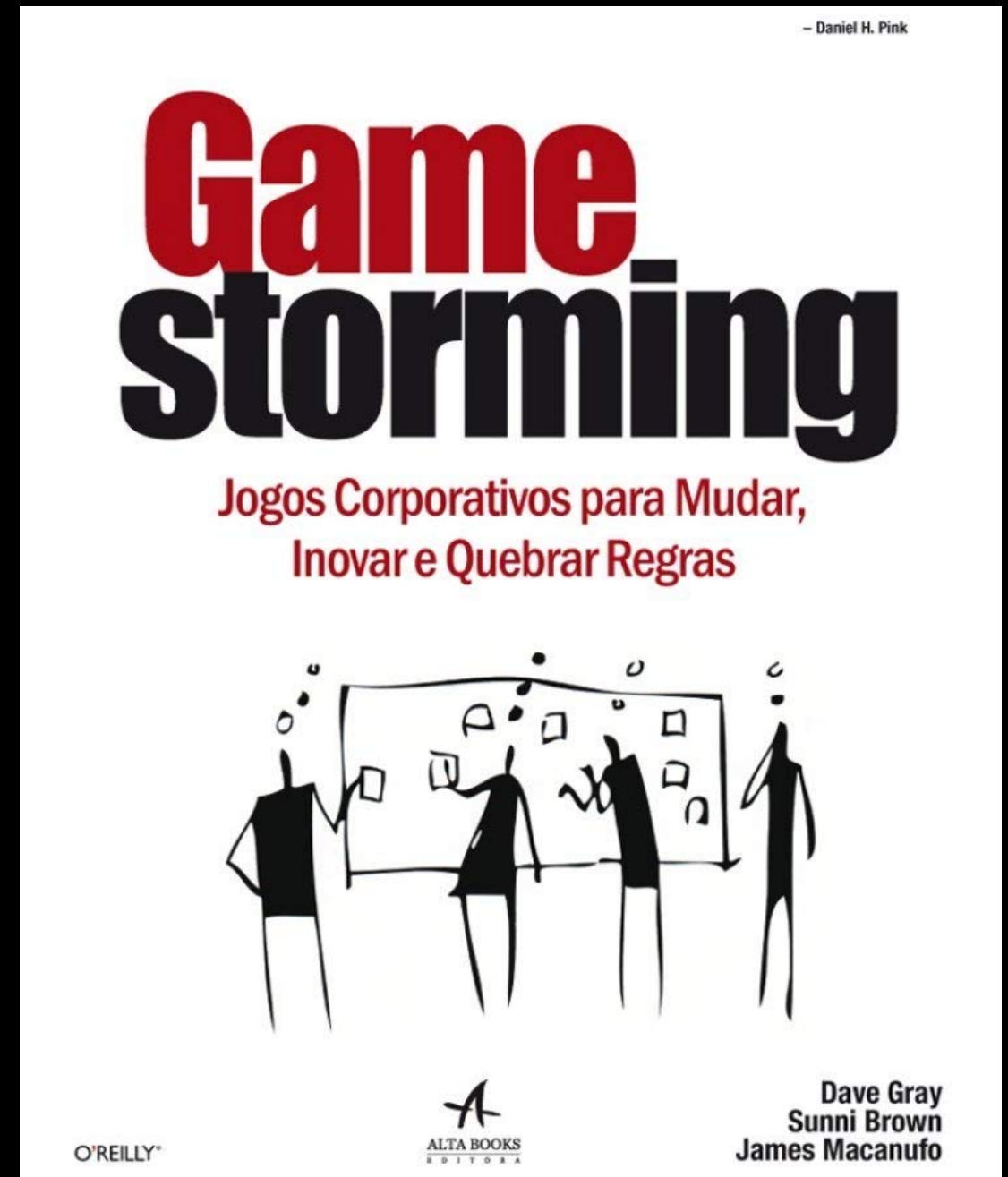
1. Sentar com uma pessoa que você não conhece
2. Decidir quem começa desenhando
3. Conversar com ela para conhecê-la mais
4. Desenhar seu rosto simbolicamente enquanto conversa, registrando o que você sabe e também o que ainda não sabe
5. Após 5 minutos, trocar quem desenha

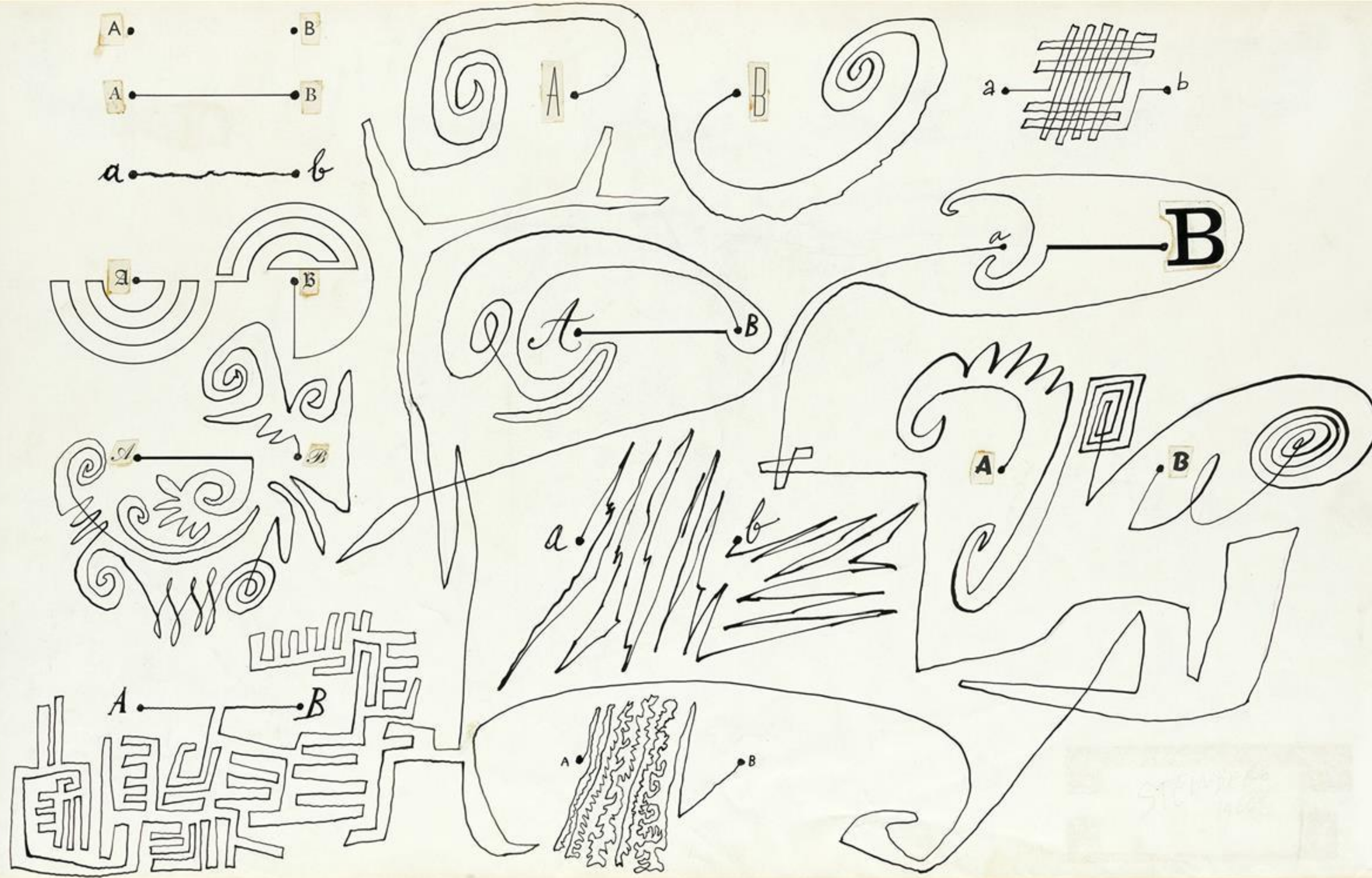


Imagens simbólicas guiam uma conversa mais profunda do que imagens realistas.

1001 Maneiras de ir de A a B

- Organizar-se em duplas
- Desenhar dois pontos distantes: A e B
- Desenhar um caminho entre os pontos
- Repetir o processo e variar o caminho

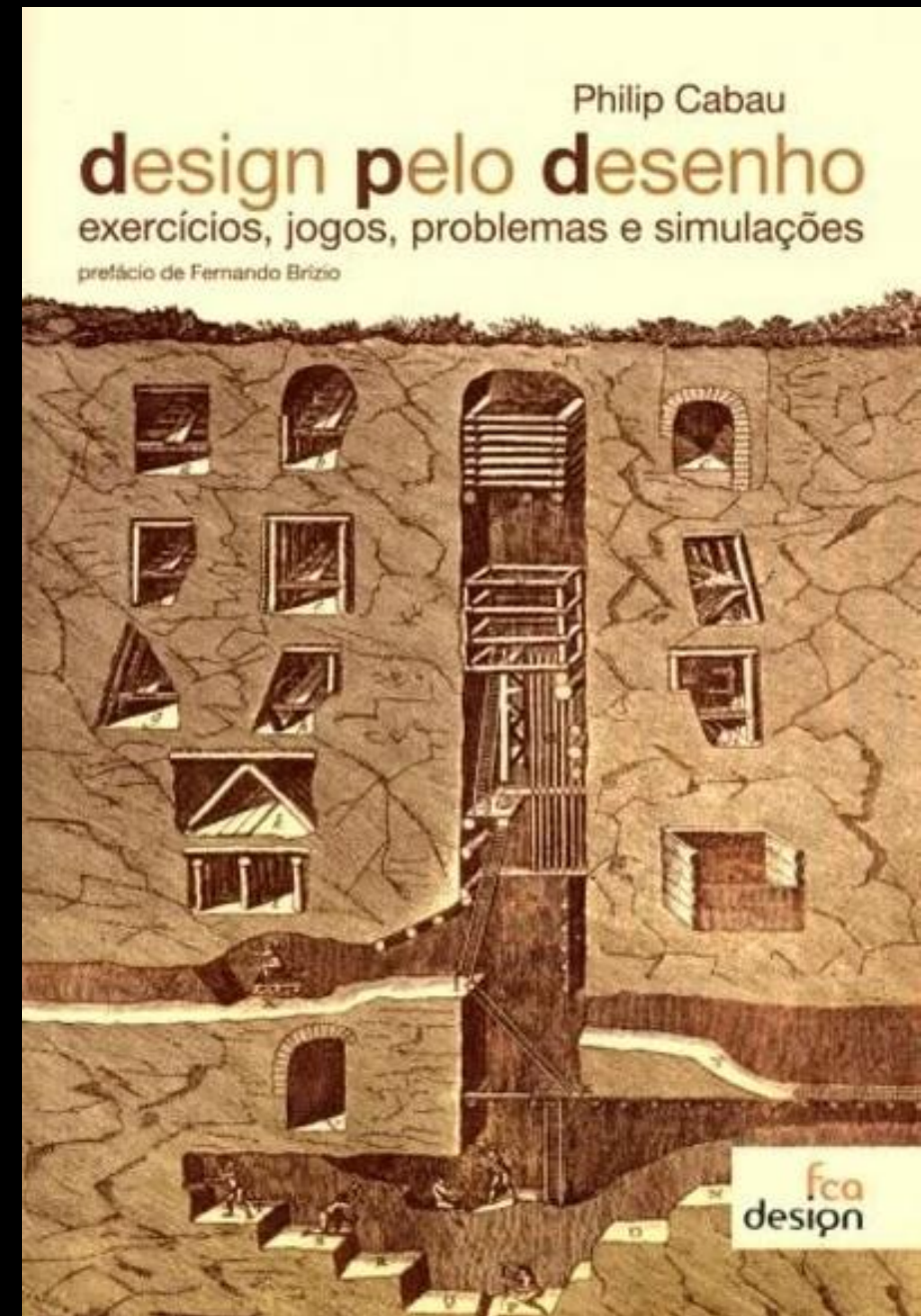




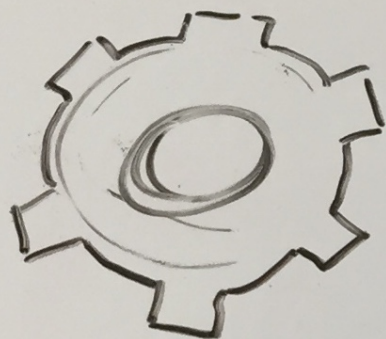
O rabisco é uma forma de pesquisa visual de alternativas (Steinberg, 1960).

Leviandade Etnográfica

- Observe o objeto estranho que o professor trouxe
- Imagine como seus usuários usam este objeto
- Desenhe cada uso separadamente no papel, representando apenas aquilo que faz parte da ação



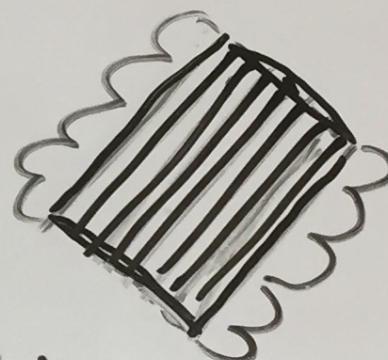
Funcionalidades



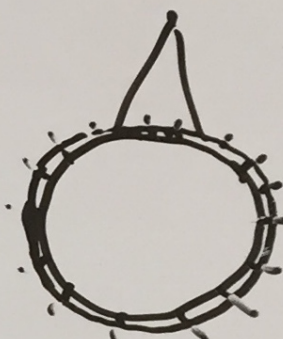
Engrenagem



Abridor



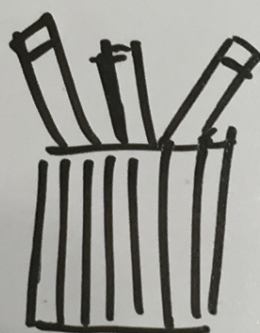
Limpador



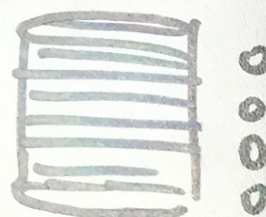
Enfeite



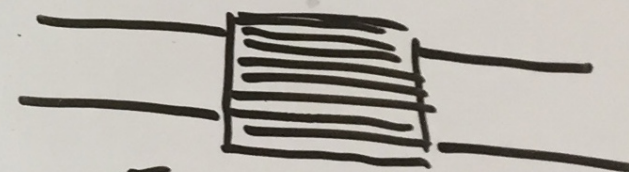
Enfeite de
Lâmpada



Porta Objetos



Regulador
(controle)



Extensor de
cano

Leviandade etnográfica (também conhecido como jogo do Objeto Estranho) na PUCPR (2018).

Jogo da Mente Poluída

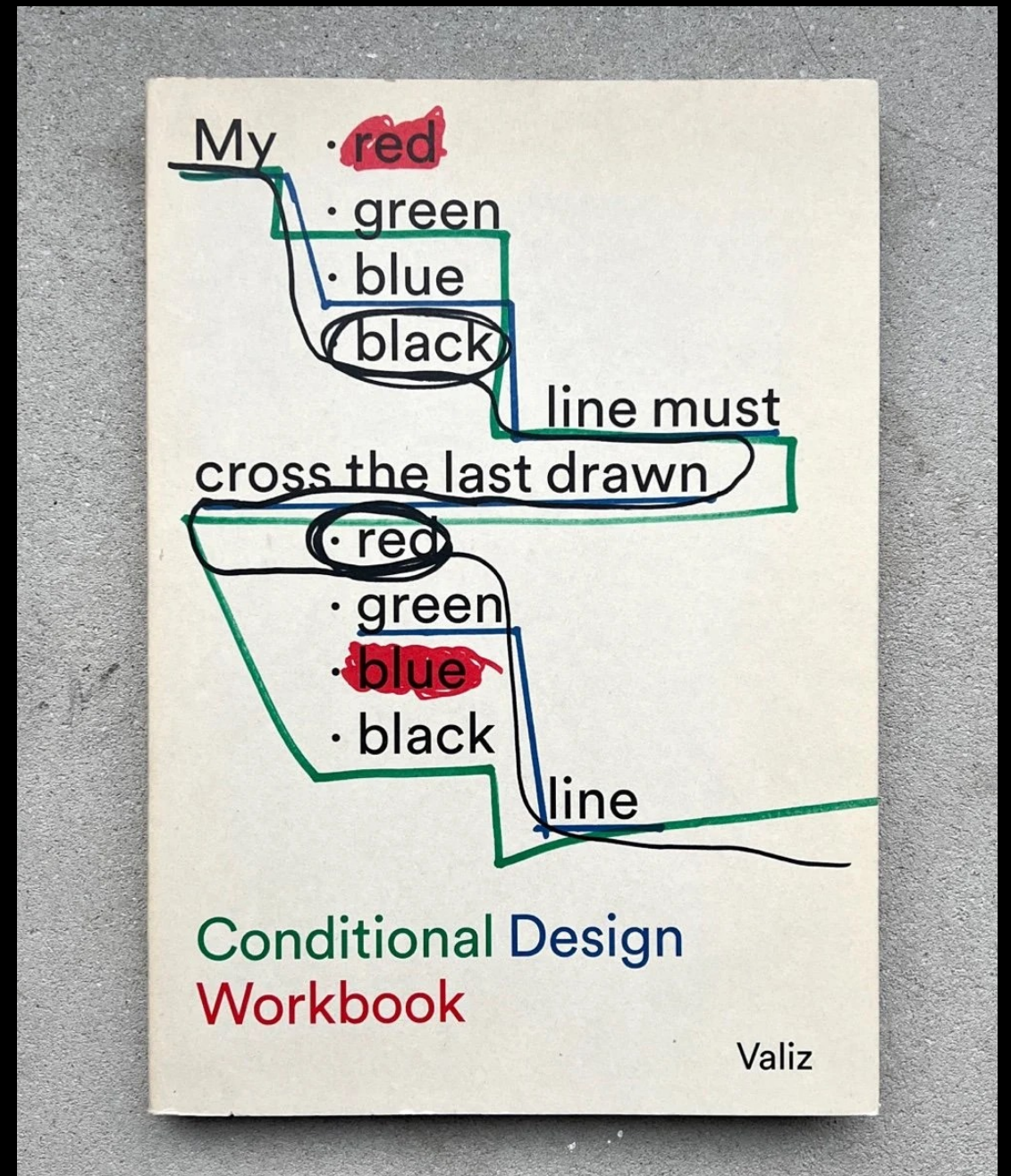
- Formar duplas
- Objetivo: desenhar algo sem sentido
- Uma pessoa desenha algo e quando termina a outra tenta encontrar sentidos (-1 ponto cada)
- O desenhista agora precisa lembrar os sentidos dados e acrescentar novos (+1 ponto cada)
- Soma-se os pontos e troca o desenhista



Quanto mais abstrata a representação, mais sentidos diferentes o desenho pode ancorar (Faber-Ludens, 2010).

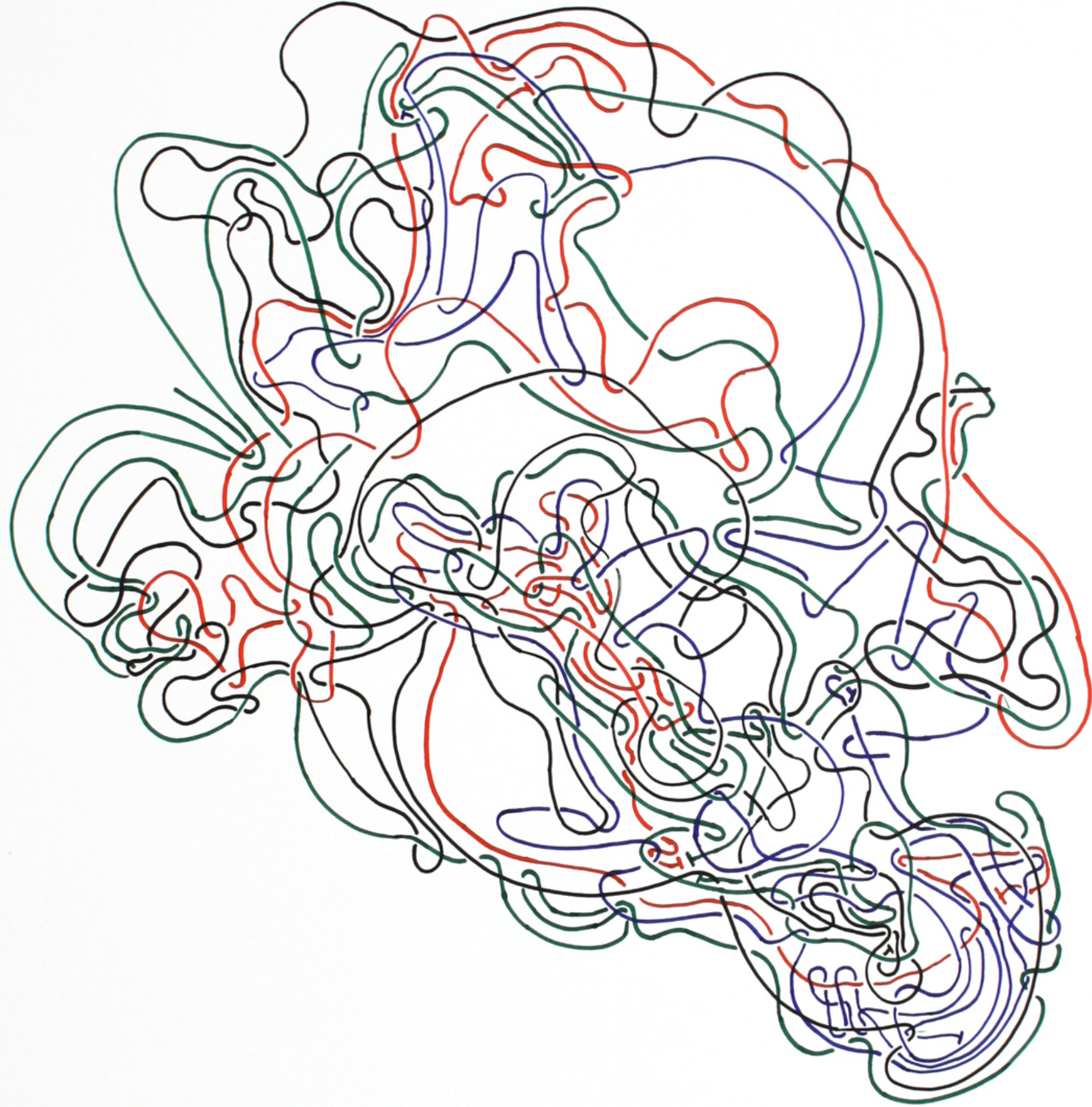
Desenho Condicional

- Jogos de desenhar seguindo regras
- Jogadores agem como se fossem máquinas seguindo regras
- Depois de jogar um jogo, é possível criar seu próprio jogo



Jogo dos Laços

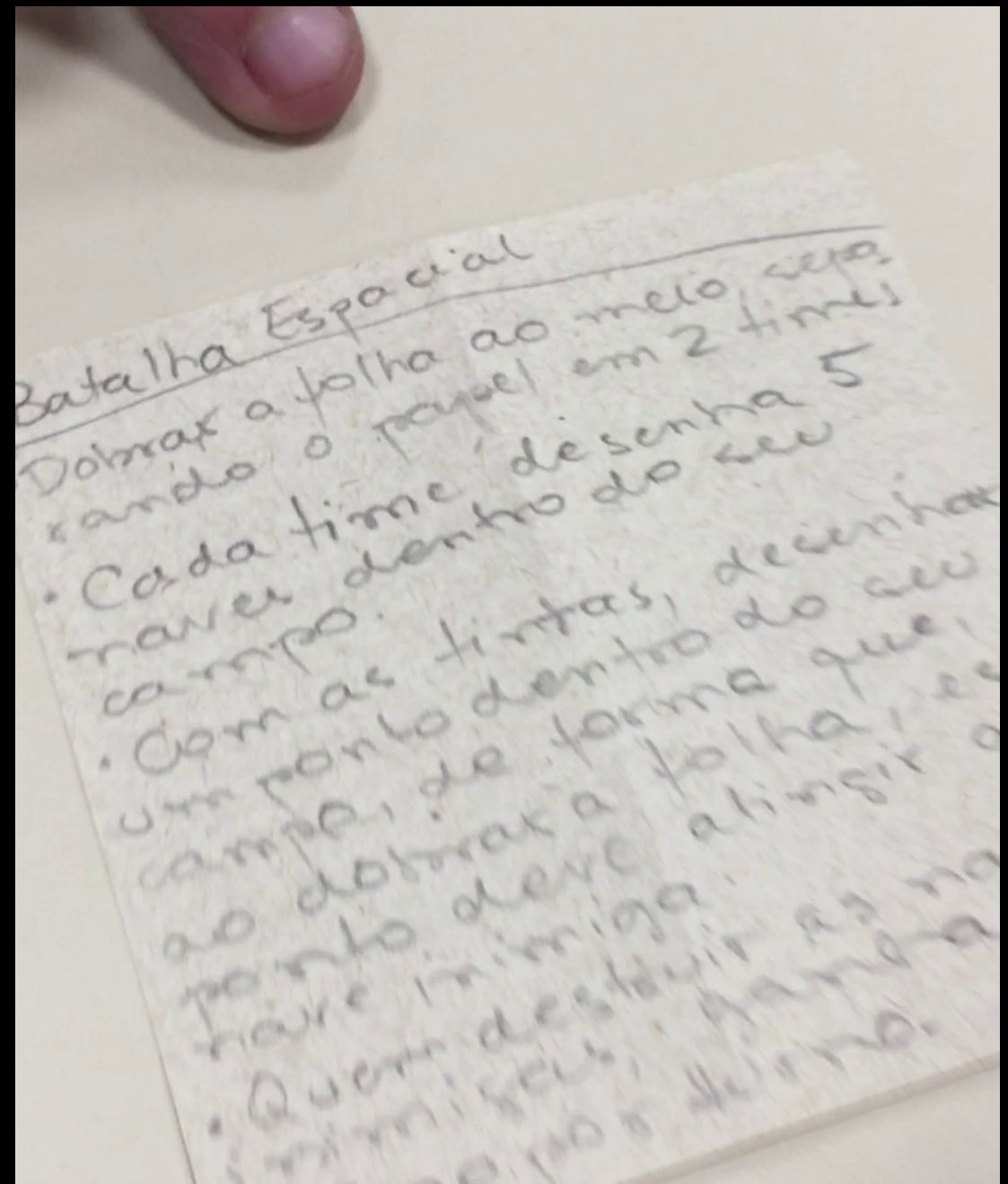
- Cada jogador pega uma cor de tinta
- O primeiro começa fazendo uma linha aleatória
- O segundo deve desenhar uma linha que faça um laço que passe por baixo de outra cor
- A partir daí, todos devem, em seu turno, estender a linha da sua cor em ambas as extremidades fazendo laços por cima e por baixo de outra cor
- Não é permitido passar laço sobre a própria cor
- O jogo termina quando emerge o fim da linha



Resultado de um Knots (2009).

Crie suas próprias condições

- Forme uma equipe
- Escreva as regras do seu jogo em uma folha pequena
- Teste com sua própria equipe
- Troque seu jogo pelo jogo de outra equipe e teste





Desenho Condicional na PUCPR (2018).

O *rabisco analógico de experiências* é uma prática dinâmica, capaz de simular a emergência e aleatoriedade características da mídia digital.

*A reflexão constante sobre a
experiência do designer é uma
abordagem ética para projetar a
experiência do usuário sem
reduzi-la a um mero efeito
quantitativo (um KPI).*

Referências

PINHEIRO, Tennyson; ALT, Luis. Design Thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade. Alta Books Editora, 2011.

BUXTON, Bill. Sketching user experiences: getting the design right and the right design. Morgan kaufmann, 2010.

GREENBERG, Saul et al. Sketching user experiences: The workbook. Elsevier, 2011.

DERDYK, Edith. Formas de pensar o desenho: Desenvolvimento do Grafismo Infantil. Panda Educação, 2020.

BROTCHIE, Alastair; GOODING, Mel (Ed.). A book of surrealist games. Boston: Shambhala Redstone Editions, 1995.

NICOLAIDES, Kimon. The Natural Way to Draw: A Working Plan for Art Study. Boston: Houghton Mifflin, 1941.

GRAY, Dave; BROWN, Sunni; MACANUFO, James. Gamestorming: jogos corporativos para mudar, inovar e quebrar regras. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2012.

CABAU, Philip. Design pelo desenho: exercícios, jogos, problemas e simulações. FCA Design, 2011. MAURER, Luna et al. Conditional Design Workbook. Amsterdam: Valiz, 2013. MAURER, Luna et al. Conditional Design Workbook. Amsterdam: Valiz, 2013.

MAURER, Luna et al. Conditional Design Workbook. Amsterdam: Valiz, 2013.

Obrigado!

Frederick van Amstel @usabilidoido
DADIN - UTFPR