

Competências e ética do designer nas tecnologias da informação: a deontologia de design implícita em textos de profissionais de UX

Competences and ethics of the designer in information technologies: the design deontology implicit in texts by UX professionals

André Grilo, Júlio C. S. van der Linden, Vinicius Gadis Ribeiro

*Competências de design;
deontologia do design;
experiência do usuário.*

Resumo

Discorre-se sobre o papel e as responsabilidades do designer no projeto de artefatos digitais, considerando-o como um ator inerente às dinâmicas sociais que influenciam a evolução e o impacto da tecnologia. Para isso, foi adotado o conceito de explicação normativa da tecnologia em diálogo com as abordagens éticas normativas, das quais a deontologia foi utilizada como lente para identificar e analisar textos de profissionais de design de artefatos digitais. O procedimento consistiu na coleta de textos sobre a ética de profissionais de UX no blog internacional UX Collective e na identificação de tópicos frasais correspondentes aos deveres e responsabilidades do designer. Os resultados apresentam uma proposta de classificação dos textos em deontologias implícitas, nas quais foram identificadas como ênfases deontológicas os deveres do designer em relação ao artefato e ao usuário e nas relações de trabalho.

*Design competences;
design deontology; user experience*

Abstract

This paper discusses the role and responsibilities of designers in digital artifacts projects, considering them as the intrinsic part of social dynamics that influence the evolution and impact of technology. Thus, it was assumed the normative account of technology facing normative ethical approaches, using deontology as point of view to identify and analyze texts written by digital artifacts design professionals. The method involved the collection of texts on ethics written by UX professionals on the international blog UX Collective, and the subsequent identification of phrasal topics corresponding to the duties and responsibilities of the designer. As the results, it was classified the texts as explicit deontologies, in which was observed the following deontological emphases: duties for designers about project and user and duties for designers about their work relationship.

1. Introdução

A responsabilidade dos agentes de produção sobre os impactos da tecnologia na sociedade não é uma discussão recente. Ao longo do século XX, estudiosos da história da tecnologia se debruçaram no entendimento sobre como os fatores econômicos, sociais e culturais se relacionam com a produção tecnológica. Alguns pesquisadores defendem que a sociedade segue o curso natural da evolução dos próprios artefatos, pensamento comumente denominado como determinismo tecnológico (DT). Outros estudiosos entendem que os fatores socioculturais antecedem e direcionam as tecnologias (SMITH & MARX, 1994).

Existe também a compreensão de que tanto a tecnologia quanto a sociedade se influenciam mutuamente no processo de alteração da dinâmica social e do comportamento dos sujeitos em relação aos artefatos, o que se expressa com mais nitidez por meio do crescimento das mídias digitais que se aflora sobretudo a partir dos anos 1970, marcado pelo amadurecimento de uma economia informacional e global (WHITE, 2016). Tais fatores formam uma amálgama em que a tecnologia e a informação exercem influência e impacto na sociedade e se tornam imperiosos para entender a dinâmica social. Dessa forma, é oportuno verificar quais os papéis de cada ator do processo tecnológico e os limites e as responsabilidades de suas práticas. Por compreender o designer como um agente relacionado à configuração dos artefatos e a relação destes com o ambiente e a sociedade (LÖBACH, 2001). Para tanto, interessou discutir como este profissional relaciona-se com o processo de projeto de artefatos nas tecnologias da informação (TI) e quais as responsabilidades dos designers nesse contexto, com vistas a buscar uma fundamentação teórica para uma deontologia de Design em TI.

2. Fundamentação teórica

2.1 A tecnologia é motor da sociedade ou é movida por ela? As proposições de Bruce Bimber

Neste tópico são abordadas as proposições teóricas de Bruce Bimber (1994), que desenvolve um pensamento crítico sobre o paradigma do determinismo tecnológico, defendido por expoentes da economia e ciências sociais ao longo do século XX. Para o autor, as reivindicações de que a tecnologia influencia de forma autônoma as sociedades são um esforço equivocado e refletem um imaginário acadêmico incipiente ao final do século XX. Seu argumento é o de que o conceito do DT é amplo e maleável, suficientemente, a ponto de inserir-se em diferentes debates teóricos, o que leva o conceito a ser usado de maneira imprecisa e vaga nas discussões sobre as mudanças sociais. O fato de o DT ser usado para explicar uma variedade de fenômenos foi observado, por Bimber (1994), em uma farta literatura da história da tecnologia. Tal imprecisão levaria historiadores a se equivocarem quanto à leitura dos fenômenos e dos conceitos teóricos. Diante disso, Bimber propôs um modelo de classificação da história da tecnologia suportado por três categorias de explicações: nomológicas, normativas e involuntárias (Quadro 1).

Quadro 1 – Categorias de explicações históricas da tecnologia e sociedade

Fonte: Adaptado e traduzido de Bimber (1994)

	Nomológica	Normativa	Involuntária
Definição	O desenvolvimento tecnológico atua de forma independente sobre o curso da história.	O desenvolvimento tecnológico é um empreendimento essencialmente humano.	O desenvolvimento tecnológico desencadeia consequências não intencionais, diferentes de seus propósitos originais.
Autonomia	Total	Nula	Parcial
Teóricos	Inwagen (1983) Cohen (1978) Miller (1984)	Habermas (1970) Ellul (1964)	Flink (1975) Hughes (1994)

A explicação mais determinista é a nomológica, na qual a tecnologia segue uma dinâmica evolutiva a partir das leis naturais. Nela, a própria natureza determina as mudanças sociais por meio de evoluções das tecnologias. Esse padrão, baseado no argumento de Cohen (1978 *apud* BIMBER, 1994), revela-se distinto pois não oferece abertura para um fenômeno nem apenas tecnológico e nem apenas determinista. A condição *sine qua non* é a presença desses dois componentes, determinista e tecnológico, para assumir-se o fenômeno como DT. Bimber critica o próprio termo determinismo tecnológico por ser muitas vezes associado aos processos de produção e organizacionais, elementos que podem implicar fatores humanos e sociais, o que dificultaria a análise. Nesse sentido, o autor coloca a definição da tecnologia como sinônima de artefato. Entretanto, é notável que a tentativa de separar os artefatos de sua prévia concepção intelectual humana revela, em certa medida, a fragilidade do argumento causal pelo qual se sustenta o pilar das explicações nomológicas. Em outros termos, a leitura acerca a suposta autonomia da tecnologia sobre a sociedade apenas poderia ser feita se os artefatos estivessem totalmente alheios à influência humana, algo não demonstrado pela experiência social.

Em oposição a essa categoria, Bimber (1994) apresenta a explicação normativa, que tem por base o entendimento de que as práticas e crenças sociais subjagam as tecnologias. Dito de outra forma, a explicação normativa não atribui força especial às características intrínsecas dos artefatos e nem considera que as normas sejam predeterminadas fora do alcance e controle humano. Ao contrário, os fenômenos descritos nesta categoria se valem como produtos da ação intelectual do homem, e têm como variáveis o tempo e a cultura das sociedades. Para o autor, os relatos normativos desconstruem a tese do determinismo tecnológico por considerarem que os fenômenos que envolvem as tecnologias estão situados em condições culturais de sociedades específicas. No limite, o próprio termo “determinismo tecnológico” impõe uma visão equivocada na leitura dos fenômenos sociais, pois requer estabelecer uma causalidade que assume uma suposta autonomia dos artefatos em relação aos atores sociais, razões para o termo ser considerado um “desserviço”, nas palavras de Bimber (1994).

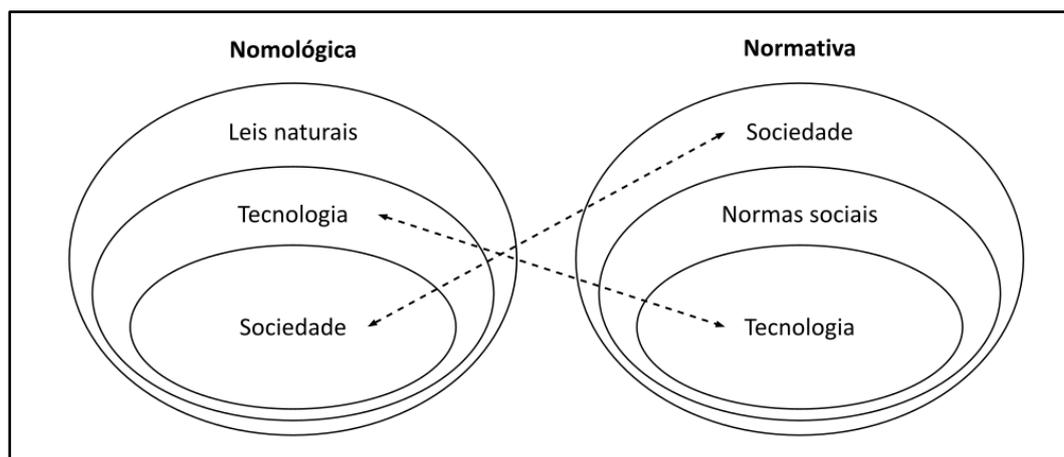
Outra classificação postulada por Bimber (1994) trata das explicações não intencionais ou involuntárias, que consistem em fenômenos decorrentes das tecnologias que não derivam do propósito original dos artefatos. O exemplo relatado no ensaio cita a história do automóvel, que, inicialmente, parecia ser uma tecnologia mais limpa e que evitaria a poluição nas ruas, como era o caso do esterco dos cavalos. No entanto, as décadas finais da segunda metade do século XX demonstraram que a popularização dos veículos de

motores à combustão causaram uma poluição não propositada para essas tecnologias, segundo o autor. Aqui, essas situações não intencionadas se diferenciam tanto das explicações nomológicas quanto das normativas. Distinguem-se das primeiras, “porque nenhum conjunto particular de leis, e nenhuma lógica subjacente detectável, necessariamente, conduz à produção de tecnologia” (BIMBER, 1994, p. 86, tradução nossa). Da mesma forma, diferem-se das normativas pois “não postulam nenhuma prática cultural ou social específica que produza os efeitos da tecnologia” (BIMBER, 1994, p. 86, tradução nossa).

Isto posto, ressaltamos que a afirmação sobre a poluição dos automóveis pode ser questionável. No momento em que os impactos ambientais foram detectados poderia tratar-se de uma explicação involuntária, no entanto, se a constatação for negligenciada pelos atores sociais implicados, -se que o fenômeno atende a uma explicação normativa, porquanto os valores sociais passaram a exercer agência. Observa-se, então, que explicação involuntária parece transitar entre as duas outras explicações, a depender da temporalidade na qual se manifesta. Sendo assim, na representação da Figura 1 são comparadas duas explicações históricas da tecnologia que antagonizam de forma mais explícita quanto à autonomia dos artefatos, a saber, a nomológica e a normativa.

Figura 1 – Explicações nomológica e normativa da tecnologia

Fonte: Autores, baseado em Bimber (1994)



Em acordo com Bimber (1994) defende-se, neste estudo, que haja o redirecionamento do debate, considerando a tecnologia como resultado de um conjunto de práticas, crenças e valores humanos que, quando incorporados aos artefatos, os levam a provocar as mudanças nas sociedades. A adoção da explicação normativa habilita uma compreensão mais complexa, e não reducionista, das relações entre os artefatos e os sujeitos, tornando-se uma abordagem oportuna para o estudo das competências e responsabilidades do designer.

2.2 Ética normativa e responsabilidades do designer

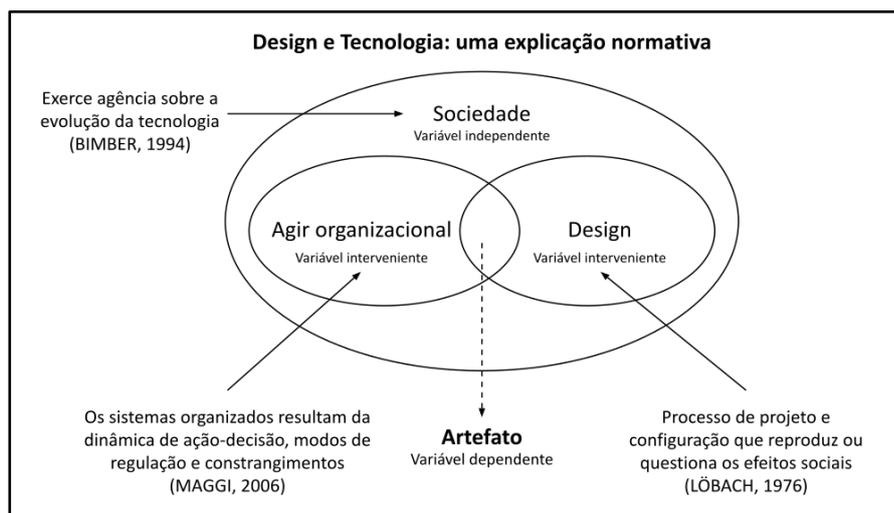
O campo da ética que estuda a validade da ação e comportamento humanos (por exemplo, correto/incorreto, bem/mal) é denominado ética normativa e possui três abordagens principais (HURSTHOUSE & PETTIGROVE, 2016). A primeira abordagem é a ética das virtudes, caracterizada pelas qualidades do caráter do indivíduo. A segunda, denominada consequencialismo, trata dos resultados das ações e atitudes individuais. Em

Aristóteles, essa ética é também chamada teleologia, por associar o bem ao resultado final da ação (LUZ, 2014). A terceira, e última abordagem, é a deontologia, que reúne as regras e deveres do sujeito. Tais abordagens são contrastantes entre si e fornecem lentes que permitem direcionar o estudo sobre a paisagem social e humana, sob diferentes enfoques. A ética normativa e seu sistema de classificação encontram eco no conceito das explicações normativas das tecnologias, as quais são caracterizadas pela cultura, valores e crenças das sociedades (BIMBER, 1994).

Assumindo o pressuposto de que as tecnologias estão condicionadas às práticas normativas da sociedade e que designers são agentes na dinâmica social resultante das tecnologias, torna-se oportuno discorrer sobre quais seriam os elementos caracterizadores de uma ética para profissionais de design que atuam com tecnologias da informação, recorrendo às discussões teóricas presentes nesta problemática. Nessa direção, Löbach (2001) introduz, nos anos 1970, sua visão sistêmica sobre o papel do designer em relação ao artefato e suas imbricações nos processos de produção, consumo e configuração do ambiente. Para o autor, o designer não está descolado dos impactos do artefato na sociedade e, por isso, espera-se uma postura de responsabilidade do designer diante das contradições entre os processos econômicos e seus impactos sociais e ambientais. O designer pode, então, conformar-se ao que está estabelecido pela organização ou produzir iniciativas que redirecionem a produção tecnológica. Propõe-se aqui um esquema teórico (Figura 2) que visa dialogar com a Teoria do Agir Organizacional, proposta por Maggi (2006), em que as organizações são o resultado de uma dinâmica de ação-decisão, por meio dos modos de regulação de comportamentos, níveis de decisão, ações cooperativas e coordenação, que influenciam a formação de competências. A racionalidade como componente humano implicado no agir das organizações insere, dessa maneira, o fator ético da responsabilidade na ação-decisão (MUNCK; SILVA; SOUZA, 2010).

Figura 2 – Artefato como variável dependente do Design e do Agir Organizacional

Fonte: Autores, com base em Bimber (1994), Löbach (1976) e Maggi (2006)



O esquema teórico da Figura 2 propõe uma explicação normativa da relação entre design e tecnologia, em que o agir organizacional é uma variável interveniente nas práticas da sociedade, influenciando suas normas e seus direcionamentos, ocupando o espaço das normas sociais, conforme consta na Figura 1, e o design atua nos modos de regulação das organizações que resultam na produção tecnológica. Nesse modelo representativo, o

artefato é uma variável dependente do agir das organizações e do design. A plausibilidade do design como variável interveniente se justifica nas diversas abordagens projetuais, como Design Centrado no Usuário (NORMAN & DRAPER, 1985), Co-Design (SANDERS & STAPPERS, 2008), Design Universal (MACE, HARDIE & PLACE, 1991), dentre outras. Cada abordagem insere elementos normativos distintos em confirmação ou contradição às regras das organizações. Ora, se é verdadeiro o pressuposto do design como variável na evolução normativa da tecnologia, há que se verificar como se efetua a participação do designer e suas responsabilidades nesse processo.

Tais responsabilidades do designer ampliaram-se conforme a sua posição ascendeu nas organizações e nos processos tecnológicos. Valtonen (2005) descreve que, ao longo das décadas do século XX, a atuação do designer foi se expandindo de uma participação pontual para o estabelecimento de uma relação mais complexa nas organizações, o que influenciou o desenvolvimento de suas competências ao longo das décadas (Figura 3).

Figura 3 – Papéis do designer em 6 décadas (1950-2000)

Fonte: Adaptado e traduzido de Valtonen (2005)

1950	1960	1970	1980	1990	2000
Criador de produtos	Integrado à mecânica e marketing dos produtos	Especialista no usuário final	Coordenador	Criador de experiências	Condutor de inovação

A linha do tempo descrita por Valtonen (2005) vem na esteira das discussões sobre o papel do designer e suas competências nas organizações. Os estudos de Mozota (2006) demonstram a crescente participação do design nos negócios e, conseqüentemente, nos resultados destes. Logo, seja uma estratégia, um processo ou uma operação que envolva o design, haverá resultados e impactos sobre a cadeia de valor envolvida num determinado negócio, fenômeno que interessa à problemática das responsabilidades e competências do designer. Se designers são capazes de se incorporar a diferentes níveis organizacionais, é razoável considerar a ampliação do impacto de suas ações sobre as pessoas envolvidas em cada nível, averiguando as relações éticas da prática do designer. Bednar e Spiekermann-Hoff (2020) analisaram a associação entre as três abordagens éticas normativas, virtude, consequencialismo e deontologia, na fase inicial de design de produtos de tecnologia da informação. As pesquisadoras destacam o contraste entre as abordagens, uma vez que cada uma possui sua própria ênfase. Observa-se que as autoras não propõem uma deontologia do design, apenas apresentam um ponto de partida para classificação das abordagens éticas neste campo de atuação (Quadro 2):

Quadro 2 – Abordagens éticas normativas e suas ênfases na práxis do designer em tecnologias da informação

Fonte: Autores, baseado em Bednar e Spiekermann-Hoff (2020) e Hursthouse e Pettigrove (2016)

	FILOSOFIA	DESIGN
ÉTICA DAS VIRTUDES	Traços de caráter, senso e honestidade direcionam a conduta	Considera o desenvolvimento individual do designer.
DEONTOLOGIA	Deveres e responsabilidades direcionam à conduta	Reúne valores genéricos para boas práticas e conduta profissional.
CONSEQUENCIALISMO	Resultados potenciais das ações validam e direcionam a conduta	Considera a utilidade do artefato e os diversos grupos afetados pelo design e a tecnologia.

Durante o levantamento teórico desta pesquisa verificou-se que há uma lacuna de publicações específicas sobre deontologia no campo do design, embora o termo seja tangenciado por várias discussões sobre ética em design (Tabela 1).

Tabela 1 – Ocorrências para “Deontology” e “Deontologia” em periódicos na área de Design e Tecnologia

Fonte: Dados da pesquisa

PERIÓDICO	ESTRATO	OCORRÊNCIAS
Design Studies	A1	3
Design Issues	A2	1
International Journal of Design	A2	0
Design e Tecnologia	A2	0
Estudos em Design	A2	0
Infodesign	B1	0
Revista Educação Gráfica	B1	0
Strategic Design Research Journal	B1	0

Os periódicos *Design Studies* e *Design Issues* apresentam, respectivamente, 3 e 1 publicações com o termo “deontology”. Entretanto, durante a leitura dos títulos e resumos, averiguou-se que o termo é mencionado de forma lateral durante as exposições teóricas do conceito de ética normativa, e não como conceito central para condução metodológica ou como objeto de estudo dos pesquisadores. Em face dessa lacuna no campo da pesquisa em competências de Design, este estudo propõe o aprofundamento na visão deontológica do designer, especificamente no contexto das tecnologias da informação.

3. Metodologia

Neste estudo são apresentados resultados de pesquisas em andamento sobre competências de Design em TI, em que foram aprofundadas as responsabilidades éticas dos designers perante a dinâmica social das tecnologias da informação. A abordagem é descritiva e foi adotado o pressuposto de que a tecnologia não segue um curso natural em si própria, mas é influenciada pelos atores da sociedade com práticas normativas (BIMBER, 1994). Os dados foram analisados usando a deontologia como abordagem interpretativa da ética normativa (HURSTHOUSE & PETTIGROVE, 2016).

Nesta etapa, interessou observar de que forma designers profissionais na área de experiência do usuário, popularizada como UX, de “user experience”, enxergam o seu papel e compartilham saberes entre si. O local escolhido para observação e análise foi o ambiente da rede (web), devido ao maior alcance e potencialidade em agregar diferentes geografias e culturas nacionais e organizacionais (WHITE, 2016). Por esse motivo, também foi adotado o conceito de inteligência coletiva (LÉVY, 2000), no qual a produção de conhecimento opera de maneira mútua entre os usuários do ciberespaço, termo utilizado pelo autor para denominar e conceituar a Internet. É importante destacar que a análise de *corpus* obtidos nas redes sociais vem se consolidando no campo da pesquisa sobre UX designers, como é possível constatar a partir das pesquisas anteriores em comunidades profissionais online, conduzidas por Kou e Gray (2019; 2018a,b).

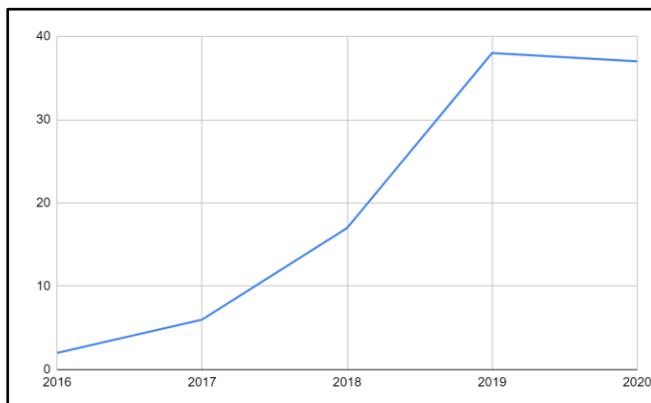
Os dados coletados para análise são oriundos de textos elaborados por designers de forma individual. As publicações foram coletadas na plataforma web de textos (*weblog*) *Medium*, cuja base de dados foi o *UX Collective*, curadoria sobre artefatos digitais de maior relevância internacional, com 418.000 inscritos, no segundo semestre de 2021. A escolha pelo *UX Collective* se deu pelo fato de que esta editoria reúne discursos de profissionais oriundos de diferentes nacionalidades, culturas e contextos organizacionais,

podendo oferecer um panorama diversificado de interpretações sobre o papel e as competências do designer. O tratamento dos dados se deu a partir da identificação de tópicos frasais (GARCIA, 2006), atinentes às responsabilidades do designer nos excertos, e a posterior adaptação destes tópicos a uma estrutura sintática deontológica proposta para o estudo pelos autores, procedimento que será detalhado durante a discussão dos resultados.

4. Resultados e discussões

Para coleta de dados na plataforma *Medium*, do *UX Collective*, inicialmente foi inserido o termo "*Deontology*", para o qual não se obteve resultados¹. Em seguida, foi usado o termo "*Ethics*" como entrada, para a qual foram encontrados 118 textos relacionados. Para fins de análise da série histórica, não foram consideradas as publicações do ano 2021, restringindo a análise aos anos anteriores, totalizando, desse modo, 100 artigos. No que se refere à quantidade de publicações por ano, constatou-se que as publicações sobre o assunto iniciaram com pouca expressão em 2016, contando com apenas 2 publicações, sendo registrando, posteriormente, o triplo de publicações em 2017. O aumento nas publicações consolidou-se em 2018, com 17 ocorrências. Os anos de 2019 e 2020 registraram quantidades superiores e equiparáveis, com 38 e 37 publicações, respectivamente (Figura 4).

Figura 4 – Histórico de publicações sobre ética em Design no UX Collective, entre os anos 2016 e 2020
Fonte: Dados da pesquisa



Após a leitura dos títulos das publicações, verificou-se que as temáticas abordadas eram variadas, tais como: tendências futuras, casos de mercado, aspectos técnicos e operacionais, aspectos organizacionais, impacto na sociedade, dentre outras. O conceito de ética, aparentemente, é utilizado de maneira genérica e imprecisa pelos profissionais, o que sugeriu que a ética deontológica poderia estar declarada de maneira implícita nos resultados coletados. Por essa razão, diferentemente de manifestos ou códigos de ética, considera-se, aqui, aqueles elementos identificados como deveres no *corpus*, uma forma de deontologia implícita de design.

Em termos de relevância das publicações, o *Medium* adota como métricas o tempo de leitura, quantidade de comentários, aplausos e outros dados para, através de algoritmos,

¹ Considerou-se a possibilidade de o termo "*deontology*" ser bastante restrito à academia e pouco comum entre profissionais não familiarizados com termos da filosofia metafísica, por isso o termo "*ethics*" foi adotado, por ser mais genérico e oportunizar uma coleta que permitisse extrair os elementos deontológicos nos textos dos designers.

precisar o engajamento dos usuários na plataforma. Neste estudo, em razão das limitações quanto à obtenção de todos os dados na plataforma, foi usado como indicador de relevância somente a contagem de aplausos aos textos. A função aplauso é um mecanismo de aprovação da plataforma *Medium*, em que cada leitor pode clicar indeterminadas vezes para pontuar a relevância do conteúdo do artigo. Aplicou-se, então, um ponto de corte obtido pela média de aplausos (A) dos artigos ($M_e \geq 388,74$), para a qual foram obtidos os resultados da Tabela 2.

Tabela 2 – Artigos com maior índice de relevância entre os leitores

Fonte: Dados da pesquisa

TÍTULO	ANO	n (A)
<i>10 Evil Types of Dark UX Patterns</i>	2020	7.400
<i>Stop using other people's design systems</i>	2018	2.900
<i>The league of evil designers</i>	2019	2.900
<i>Your fingerprints are all over the screens you design</i>	2018	2.900
<i>Ethics & Power: Understanding the Role of Shame in UX Research</i>	2018	2.500
<i>Little UX crimes: a collection of Dark Patterns in design</i>	2020	1.500
<i>7 predicted UX trends for 2021</i>	2020	1.400
<i>Thinking forward: experience design trends for 2020</i>	2019	1.200
<i>The rise of the Demigod designer</i>	2020	1.200
<i>What's the impact of Design, you ask?</i>	2018	1.100
<i>The importance of ethics in UX design</i>	2019	977
<i>Respect is the one value</i>	2019	894
<i>The fallacy of easy</i>	2019	870
<i>Why Google's new search results design is a dark pattern</i>	2020	861
<i>There are more ways to look at the impact of technology</i>	2020	782
<i>Designing ethically pt. 1</i>	2018	688
<i>How can designers help break the cycle of designing for addiction?</i>	2019	680
<i>The possibility gap: it's time to label this dark pattern</i>	2019	663
<i>Design ethics aren't someone else's problem</i>	2018	592
<i>Efficiency and ethics in UX research</i>	2019	581
<i>How your apps are designed to manipulate you</i>	2019	541
<i>Future Ethics: the book everyone in tech should be reading, now</i>	2018	535
<i>The ethics of persuasive UX design</i>	2020	534
<i>Designing for the post-truth era</i>	2020	533
<i>You pay me, but I don't work for you</i>	2019	513
<i>Designing ethically pt. 2</i>	2018	510
<i>The Power and Risks of Anticipatory Design</i>	2016	499
<i>Usability, accessibility, and ethics</i>	2018	482
<i>'Ethical design' is a dangerous term</i>	2018	480
<i>Designing across margins</i>	2019	468
<i>Designing for better digital nutrition—and more UX links this week</i>	2019	422
<i>Thoughts on consent & ethics in tracking user behaviour for UX Research</i>	2018	413
<i>Why are dark patterns still prevalent?</i>	2020	411
<i>How to build research from the ground up, research ethics, and more</i>	2019	402

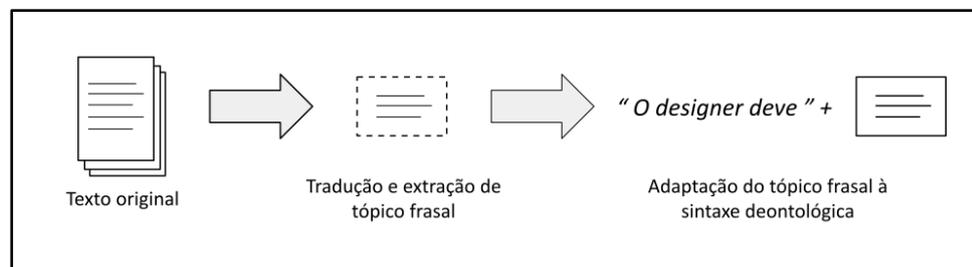
A filtragem resultou em um *corpus* composto por 34 publicações, situadas entre os anos de 2016 e 2020. A maior parte dos artigos concentra-se em uma abordagem consequencialista sobre as escolhas do designer e práticas questionáveis do mercado de tecnologia da informação. Foi o caso do artigo de opinião “*10 Evil Types of Dark UX Patterns*”, de autoria do designer estadunidense Danny Sapio (2020), texto de maior engajamento entre os listados, com 7.400 ocorrências. O conteúdo é estruturado em uma lista de categorias de práticas negativas de experiência do usuário, denominadas no mercado de artefatos digitais de “*Dark Patterns*” (“Padrões Obscuros”, em tradução livre), termo difundido pelo especialista Harry Brignull (2015) e discutido,

academicamente, pelos estudos de Gray *et al.* (2018). Em seu texto, Sapio (2020) critica o impacto de certas escolhas mal intencionadas no projeto da interface, apresentando forte vinculação com a ética consequencialista.

No que tange à deontologia do design, foram encontrados 16 artigos de opinião que apresentam proposições de deveres e responsabilidades do designer, identificadas a partir de trechos com ocorrências de verbos imperativos como “dever” e correlatos. Foi realizada a tradução dos trechos que continham o tópico frasal, em outros termos, realizou-se a tradução do conteúdo no qual está situada a ideia central do fragmento (GARCIA, 2006). Em seguida, a deontologia implícita foi estruturada a partir de uma sintaxe que combinou a adaptação do tópico frasal ao enunciado “O designer deve...” (Figura 5).

Figura 5 – Extração, tradução e construção de sintaxe deontológica

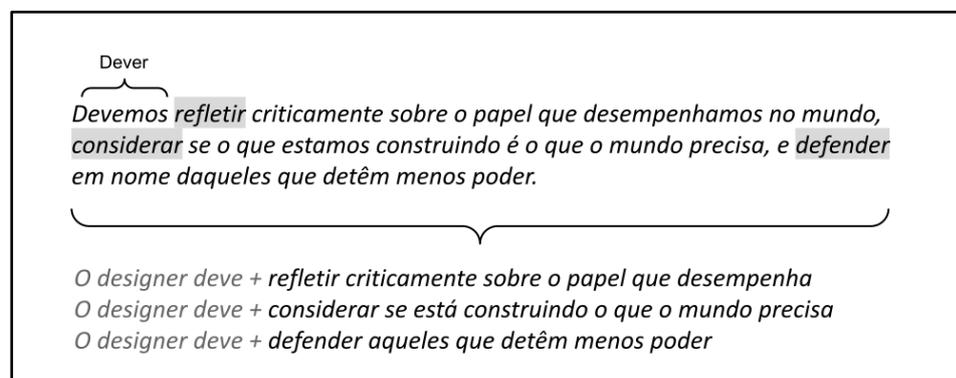
Fonte: Autores



Para demonstrar a aplicação do método, considerou-se o seguinte excerto de Zhou: “Projetar eticamente significa idealizar soluções com três conceitos-chave em mente: autonomia, transparência e segurança” (ZHOU, 2018, p. 1, tradução nossa). Aqui, o tópico frasal está na observância dos três conceitos-chave (autonomia, transparência e segurança) para garantir um projeto ético. A autora elabora o seu pensamento no contexto em que disserta sobre a responsabilidade do designer na condução dos projetos. Logo, o dever ficou estruturado da seguinte forma: “O designer deve projetar eticamente, tendo em mente a autonomia, transparência e segurança”. Na Figura 6 está ilustrado o processo de estruturação de um dever extraído de Yuan (2019), em que cada verbo desencadeia um conjunto de responsabilidades do designer na perspectiva do autor.

Figura 6 – Aplicação do método de sintaxe deontológica

Fonte: Autores



O Quadro 3 contém o extrato de deveres identificados nos textos analisados.

Quadro 3 – Deveres do designer na perspectiva de profissionais de design no UX Collective

Fonte: Autores, com base nos dados coletados

AUTOR	DEVERES
Castillo (2018)	<p>O designer deve ser honesto com o usuário durante as pesquisas.</p> <p>O designer deve ficar de fora do campo do julgamento sobre o usuário.</p> <p>O designer deve identificar a emoção do usuário.</p> <p>O designer deve comunicar que entende a emoção do usuário;</p> <p>O designer deve praticar a vulnerabilidade e dividir experiências difíceis que vivenciou com interfaces para que o usuário se sinta à vontade para prosseguir com a sessão.</p> <p>O designer deve saber diferenciar culpa (comportamento específico) de vergonha (algo que o usuário sente sobre si).</p> <p>O designer deve fazer pausas durante as sessões e se perguntar o que está levando para a sessão e ao final, se perguntar o que está trazendo da sessão.</p> <p>O designer deve se perguntar sobre como costuma reagir quando presencia situações de constrangimento para saber como ele deve conduzir isso na prática de sessões com usuários.</p>
MacDuff (2018)	<p>O designer deve conceber projetos originais de acordo com os valores da empresa que atua, não copiando e reproduzindo design systems de outras empresas.</p> <p>O designer deve usar os design systems divulgados por outras empresas como forma de aprendizado.</p> <p>O designer deve elaborar design systems de acordo com o tamanho da empresa, pois não existem design systems de “tamanho único”.</p>
Strid (2019)	<p>O designer deve estar ciente do poder de causar danos aos usuários;</p> <p>O designer deve agir quando perceber que algo deu errado;</p> <p>O designer deve perguntar quem está faltando ser considerado no projeto;</p> <p>O designer deve considerar as emoções do usuário tão importantes quanto as outras métricas;</p> <p>O designer deve escolher as emoções certas para focar;</p> <p>O designer deve perguntar se determinada ação é a coisa certa a se fazer.</p>
Fordham (2018)	<p>O designer deve ser fiel à própria voz ética interna e pensar sobre o que será melhor para o usuário, independentemente dos objetivos de negócios ou KPIs.</p>
Yuan (2019)	<p>O designer deve refletir criticamente sobre o papel que desempenha.</p> <p>O designer deve considerar se está construindo aquilo que o mundo precisa.</p> <p>O designer deve defender aqueles que detêm menos poder.</p> <p>O designer deve ser responsabilizado pelo uso indevido do poder de influenciar socialmente e politicamente.</p>
Zhou (2018)	<p>O designer deve projetar eticamente, tendo em mente a autonomia, transparência e segurança.</p> <p>O designer deve enfatizar as práticas éticas nas reuniões de negócios</p> <p>O designer deve garantir que as equipes que conduzem e contribuam para a pesquisa também sejam representativas da demografia do usuário</p> <p>O designer deve redefinir como o sucesso é medido, olhando além das métricas de negócio.</p>
Keast (2019)	<p>O designer deve assumir a responsabilidade de identificar e evitar lacunas de possibilidades em seus produtos.</p> <p>O designer que sabe que seus usuários têm um desconhecimento tem a responsabilidade de educá-los.</p>
Samsyka (2019)	<p>O designer deve ser honesto com os usuários e revelar por que está fazendo a pesquisa, como ela será feita e como os resultados serão processados.</p> <p>O designer deve sempre respeitar os comentários e as opiniões dos usuários.</p> <p>O designer deve tratar cada usuário na base de amostras como um ativo valioso.</p> <p>O designer deve ter feedback de pessoas variadas para avaliar os resultados reais.</p> <p>O designer deve tornar os dados da pesquisa privados e, se necessário, criptografados, especialmente os dos participantes.</p> <p>O designer deve tratar cada testador como um ser humano, considerando sua identidade e suas diferenças e estabelecendo um ambiente confortável.</p> <p>O designer deve realizar uma pesquisa com usuários com uma postura aberta.</p> <p>O designer deve realizar uma pesquisa não prejudicial ao usuário.</p> <p>O designer deve considerar o valor dos usuários.</p>
Svoboda (2020)	<p>O designer deve criar experiências que ampliem a capacidade do usuário e o protejam da comoditização da atenção.</p> <p>O designer deve notar os padrões que exploram a atenção dos usuários para em lugar deles projetar a intenção dos usuários.</p>

Teixeira (2020)	<p>O designer deve projetar transparência e incentivar o pensamento crítico dos usuários.</p> <p>O designer deve projetar ferramentas para filtrar conteúdo falso.</p> <p>O designer deve conscientizar os usuários sobre a desinformação.</p> <p>O designer deve conscientizar a organização quanto aos princípios em torno da verdade e revelar como uma plataforma pode ser mal utilizada pelas pessoas.</p>
Lisefski (2019)	<p>O designer deve garantir que a experiência seja a melhor possível para o maior número de pessoas.</p> <p>O designer deve evitar sacrificar a experiência dos usuários para agradar um pedido do cliente que esteja desalinhado com o objetivo final do projeto.</p> <p>O designer deve evitar projetos cujos objetivos são mal definidos.</p> <p>O designer deve produzir o melhor resultado possível tanto para o cliente quanto para o usuário.</p> <p>O designer deve evitar o microgerenciamento do cliente a fim de protegê-lo do risco de prejudicar a eficiência dos resultados esperados</p>
Zhou (2018)	<p>O designer deve tomar qualquer medida preventiva para que consequências indesejáveis possam ser evitadas.</p> <p>O designer deve defender práticas eticamente vigilantes nas equipes e empresas.</p>
Latham (2018)	<p>O designer deve assumir a responsabilidade na definição do relacionamento que um usuário terá com o produto.</p> <p>O designer deve definir qual será a natureza da influência que seu projeto tem sobre as pessoas.</p> <p>O designer deve buscar a neutralidade e evitar ações antiéticas sempre que possível.</p> <p>O designer deve defender a independência mental do usuário em relação ao produto.</p>
Lacsamana (2019)	<p>O designer deve estar ciente do quanto o seu privilégio social influencia a forma como define “melhor” ou “melhoria”.</p> <p>O designer deve projetar com os usuários em vez de apenas projetar para os usuários.</p>
Keast (2018)	<p>O designer deve solicitar o consentimento explícito durante pesquisas com usuários.</p> <p>O designer deve definir sua própria ética e comunicá-la de forma transparente suas ações para o usuário.</p>
Ngai (2019)	<p>O designer deve coletar apenas o que é necessário.</p> <p>O designer deve coletar dados mediante expresse consentimento do usuário.</p> <p>O designer deve preservar informações dos participantes da pesquisa que desistirem.</p>

Verificou-se, desse modo, que a maioria dos textos abordam discussões sobre as responsabilidades do designer em relação ao projeto do artefato e o impacto na relação artefato-usuário. Em alguns momentos, esses deveres requerem uma postura ética do designer no contexto das decisões de projeto que envolvam as equipes de trabalho e clientes (Tabela 3).

Tabela 3 – Quantidades de deveres (D) e suas respectivas ênfases

Fonte: Autores, com base nos dados coletados

AUTOR	n (D)	ARTEFATO E USUÁRIO	RELAÇÕES DE TRABALHO
Castillo (2018)	8	X	
MacDuff (2018)	3	X	
Strid (2019)	6	X	
Fordham (2018)	1	X	X
Yuan (2019)	4	X	
Zhou (2018)	4	X	X
Keast (2019)	2	X	
Samsyka (2019)	9	X	
Svoboda (2020)	2	X	
Teixeira (2020)	4	X	
Lisefski (2019)	5	X	X
Zhou (2018)	2	X	X
Latham (2018)	4	X	
Lacsamana (2019)	2	X	
Keast (2018)	2	X	
Ngai (2019)	3	X	
M _e	3,8		

Os textos com maior número de deveres (D) identificados foram Samsyka (2019), com 9 deontologias; Castillo (2018), com 8 e Strid (2019), com 6, resultando em uma média (M_e) de deveres de 3,8 dentre o *corpus* selecionado. Durante a leitura dos artigos de opinião, observou-se que alguns deveres estavam dispostos ao longo das explicações dos autores, enquanto outros apareciam de forma mais específica ao final dos textos, como reflexões ou arremate da questão central abordada pelos profissionais. Observou-se que alguns deveres relacionados a pesquisas com usuários têm como base princípios gerais de outros campos de pesquisa envolvendo pessoas. O conjunto de deveres analisados aparenta direcionar o foco da relação designer-usuário para uma abordagem mais humanística e menos pragmática, com menos atenção nos aspectos técnicos do projeto do artefato e mais foco no que concerne ao potencial impacto do artefato. Cabe ressaltar que, por partirem dos pontos de vista de cada profissional, alguns deveres dialogam entre si e outros apresentam formas diferentes de abordar as responsabilidades do designer. Apesar disso, verificou-se que a principal preocupação de todos os designers deste estudo está direcionada aos seus deveres em relação aos usuários finais dos artefatos que projetam.

5. Conclusões e desdobramentos

Foram apresentados os resultados da pesquisa exploratória sobre as competências do designer de artefatos digitais, considerando o designer como um ator vinculado aos processos sociais que resultam na produção de artefatos, dentro do contexto das tecnologias da informação. A explicação normativa da tecnologia proposta por Bimber (1994) forneceu bases teóricas para uma leitura crítico-reflexiva sobre a problemática ensejada, para a qual a deontologia mostrou-se uma abordagem ética normativa pertinente. Tais premissas estabeleceram um ponto de partida para análise de uma ética normativa para o designer, a partir do estudo preliminar de proposições provenientes de discursos de designers, utilizando as lentes da ética deontológica para interpretação de tópicos frasais.

Como resultados, a análise dos textos evidenciou um conjunto de deveres relacionados às responsabilidades do designer no projeto do artefato e seus impactos no usuário, bem como as aplicações práticas de sua ética nas relações de trabalho com a equipe de desenvolvimento do produto e com o cliente do projeto. Nesse sentido, a pesquisa contribui ao propor um método para interpretação de éticas de design contidas no discurso de profissionais, possibilitando a geração de teorias a partir dos relatos de experiências práticas dos designers. Outrossim, as proposições teóricas podem contribuir tanto na profissionalização quanto na educação de novos designers para o campo de artefatos digitais e UX. No âmbito do design nas organizações, esta pesquisa propõe o diálogo entre as relações éticas do designer com os processos de trabalho e o agir organizacional em seus diferentes modos de regulação (MAGGI, 2006).

Ressaltam-se, ainda, as limitações encontradas no presente estudo, tais como a escassa quantidade de publicações acadêmicas relacionadas estritamente à deontologia do design nas bases relacionadas. Por um lado, a ausência de publicações sobre o tema pode sugerir uma lacuna de pesquisas sobre deontologia de design para o projeto de artefatos digitais. Por outro lado, a produção de conhecimento em *blogs* especializados se mostrou uma fonte relevante de dados para análise sobre como os designers estão discutindo com a comunidade profissional as suas práticas e responsabilidades, reforçando as contribuições anteriores observadas nas pesquisas de Kou e Gray (2019, 2018a,b). Essa

constatação corrobora a perspectiva de Lévy (2000) de que a produção de conhecimento se performa no ciberespaço por meio da inteligência coletiva.

Contudo, “deontologia” não se mostrou um termo usual nas discussões profissionais sobre ética em design, e isso torna-se evidente em textos que abordam aspectos deontológicos, mesmo sem citar tal categoria ética. Em razão disso, os textos profissionais foram classificados como deontologias implícitas. Em contrapartida, podem ser consideradas deontologias explícitas os manifestos e os códigos de ética de designers, gêneros textuais que guardam afinidade que serão aprofundados em trabalhos futuros.

Também é importante considerar que, em um raio de alcance mais amplo para a investigação, a análise de produções no campo da tecnologia da informação também pode fornecer elementos deontológicos a serem postos em contraste com os elementos do campo do design, de modo a maximizar a compreensão sobre os rebatimentos das competências de design quanto às normativas presentes no segmento de TI.

Referências

- BEDNAR, K.; SPIEKARMANN-HOFF. The power to design: exploring utilitarianism, deontology and virtue ethic in three technology case studies. **Proceedings of the ETHICOMP 2020, 18th International Conference on the Ethical and Social Impacts of ICT: Paradigm Shifts in ICT Ethics**, Logroño, Spain, June 2020. pp. 396–399.
- BIMBER, B. Three faces of technological determinism. In: SMITH, M. R.; MARX, L. **Does technology drive history? The Dilemma of Technological Determinism**. Massachusetts: MIT Press, 1994. pp. 79–100.
- GARCIA, O. M. **Comunicação em prosa moderna**. 26 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- GRAY, C. M.; KOU, Y.; BATTLES, B.; HOGGATT, J.; TOOMBS, A. L. The Dark (Patterns) Side of UX Design. **Proceedings of CHI 2018**, Montréal, Canada, 2018.
- HURSTHOUSE, R.; PETTIGROVE, G. Virtue Ethics. In: **The Stanford Encyclopedia of Philosophy** (online). Stanford University, 2016. Disponível em: <https://plato.stanford.edu/entries/ethics-virtue>. Acesso em 14 set. 2021.
- KOU, Y; GRAY, C. M. A practice-led account of the conceptual evolution of UX knowledge. **Proceedings of CHI 2019**, May 4–9, Glasgow, Scotland UK, 2019.
- KOU, Y; GRAY, C. M. Exploring the knowledge creation practices of UX designers on stack exchange. **Proceedings of DIS'18 Companion**, June 9–13, Hong Kong, 2018.
- KOU, Y; GRAY, C. M. Towards Professionalization in an Online Community of Emerging Occupation: Discourses among UX Practitioners. **Proceedings of GROUP 2018**, Jan. 7–10, Sanibel Island, FL, USA, 2018.
- LÉVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2000.
- LÖBACH, B. **Design industrial: bases para a configuração dos produtos industriais**. São Paulo: Blucher, 2001.
- LUZ, A. R. O Teleologismo de Aristóteles: A Teoria das Virtudes à luz da Ética a Nicômaco. **Ítaca**, n. 27, 2014. pp. 78–93.
- MACE, R.; HARDIE, G. J.; PLACE, J. P. Accessible Environments Toward Universal Design. In: PREISER, W. E.; VISCHER, J. C.; WHITE, E. T. (orgs.) **Design Intervention: Toward a More Humane Architecture**. New York: Van Nostrand Reinhold, 1991.
- MAGGI, B. **Do agir organizacional**. São Paulo: Blucher, 2006.

- MOZOTA, B. B. The Four Powers of Design: A Value Model in Design Management. **Design Management Review**, v. 17, n. 2, 2006. pp. 44–53.
- MUNCK, L.; SILVA, A. L.; SOUZA, R. B. Compreender o Agir Organizacional para Construção de Capacidades Dinâmicas: Uma Análise Exploratória. **Anais do XXXIV Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro, 25–29 de set. 2010.
- NORMAN, D.; DRAPER, S. W. **User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction**. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1985.
- SANDERS, E.; STAPPERS, P. J. Co-creation and the new landscapes of design. **CoDesign - International Journal of CoCreation in Design and the Arts**, v. 4, n. 1, 2008, pp. 5–18.
- SMITH, M. R.; MARX, L. **Does technology drive history?** The Dilemma of Technological Determinism. Massachusetts: MIT Press, 1994.
- VALTONEN, A. Six decades – and six different roles for the industrial designer. In: **Proceedings of Nordes Conference in the Making**, May 30th–31th, Copenhagen, 2005.
- WHITE, A. **Mídia digital e sociedade: transformando economia, política e práticas sociais**. São Paulo: Saraiva, 2016.
- YUAN, J. The fallacy of easy. **UX Collective**, 29 out. 2019. Disponível em: <https://uxdesign.cc/the-fallacy-of-easy-a89ef864759b>. Acesso em: nov. 2021.
- ZHOU, K. Designing ethically pt. 1. **UX Collective**, 02 maio 2018. Disponível em: <https://uxdesign.cc/designing-ethically-pt-1-9800bfb86a3>. Acesso em: nov. 2021.

Autores

André Grilo

<http://lattes.cnpq.br/7206929952965612>
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS
andre.grilo@ufrgs.br

Júlio Carlos de Souza van der Linden

<http://lattes.cnpq.br/4835132297874692>
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS
julio.linden@ufrgs.br

Vinicius Gadis Ribeiro

<http://lattes.cnpq.br/2937182050702659>
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS
vinicius.gadis@ufrgs.br

Como citar

GRILO, André; VAN DER LINDEN, Júlio Carlos de Souza; RIBEIRO, Vinicius Gadis. Competências e ética do designer nas tecnologias da informação: a deontologia de design implícita em textos de profissionais de UX. **Design em Questão**, v. 2, n. 3, p. 6-20, jul. 2022.

Data de envio: 06/02/2022
Data de aceite: 14/04/2022