

## **Os desafios para o design no âmbito social e as perspectivas futuras: o conceito de infraestruturação e a redefinição do papel do designer**

Chiara Del Gaudio

### **Atuação do designer no âmbito social: entre potencialidades e limites**

Desde os anos 1970, vem se discutindo a aplicação de competências de design no âmbito social (ver, por exemplo, Cross, 1972 e Bicknell e Mcquiston, 1977). O debate passou por fases de maior ou menor intensidade, tomou várias formas, e diferentes caminhos foram apontados. Nesse sentido, observa-se que, nos últimos 15 anos, o interesse neste assunto tem ganhado força. Entre as diferentes motivações lembra-se aqui: a ampliação do objeto de projeto para âmbitos diferentes dos mais tradicionais e a compreensão do designer como construtor de sentidos (KRIPPENDORFF, 1989) e ator crítico na sociedade. Estas estão na base da construção de um entendimento mais amplo das possibilidades de ação do designer no âmbito social. Manzini (2015) afirma que no âmbito social a ação do designer pode estar relacionada tanto à melhoria de problemáticas sociais relevantes não solucionadas pelo Estado nem pelo mercado, quanto a mudanças na organização social em uma perspectiva de sustentabilidade e resiliência (MANZINI; TILL, 2015). Estes dois vieses de atuação se baseiam em um diferente entendimento da palavra “social”, mas, de acordo com o autor, acabam se sobrepondo sempre mais. De fato, atualmente é difícil imaginar uma prática de design deste tipo cujas ações e resultados não considerem e afetem em ambas as direções.

Estas múltiplas possibilidades têm sido divulgadas e têm obtido amplo sucesso entre numerosos designers e pesquisadores em design (EMILSON; SERAVALLI; HILLGREEN; 2011). Diferentes fatos participaram deste processo, por exemplo:

o desenvolvimento e a divulgação de abordagens e ferramentas para suportar a ação social do designer; a iniciativa de numerosos centros de ensino em design de introduzir nos próprios currículos disciplinas formativas para uma prática de design social; e a organização de eventos e debates por parte de membros da comunidade do design. A este cenário otimista sobre uma prática de design social, porém, opõe-se outro, menos positivo, constituído por reflexões provocadas pelas problemáticas emergentes até então do desenvolvimento de projetos neste âmbito (HARRISON, 2010; EMILSON; SERAVALLI; HILLGREEN; 2011; HUSSAIN; SANDERS; STEINERT, 2012). Com efeito, no meio do descrito entusiasmo geral, algumas vezes têm levantado os desafios encontrados no desenvolvimento destes projetos que a disciplina do design precisa enfrentar e solucionar para atuar neste âmbito (ARMSTRONG et al., 2014); os principais limites dos projetos desenvolvidos (MULGAN, 2014); e, por consequência, a falta de um olhar crítico pela comunidade do design com relação às potencialidades dos profissionais e das ferramentas no âmbito social.

Ao aprofundar as múltiplas e diferentes razões na base das problemáticas emergentes nos projetos e da exiguidade dos resultados por eles alcançados, parece que tais razões estejam relacionadas ao fato do designer lidar com um território de ação diferente do mais tradicional à disciplina – ou seja, o do mercado. Isso se torna evidente ao observar as causas identificadas por vários pesquisadores nas próprias pesquisas: a falta de competências econômicas e organizacionais dos designers; as dificuldades em conduzir o processo de implementação; o custo dos projetos; a falta de engajamento no longo prazo dos designers; o insuficiente nível de inovação dos projetos baseados em um inadequado conhecimento do contexto por parte dos designers; os obstáculos institucionais e burocráticos; a falta de habilidade necessária quando desenvolvidos no âmbito acadêmico; a dificuldade dos projetos de se tornarem soluções concretas etc. (MULGAN, 2009; EMILSON; SERAVALLI; HILLGREEN; 2011; MANZINI; STASZOWSKI, 2013; AMATULLO, 2014).

É possível identificar, no meio de todas estas questões, uma que vem sendo apontada entre as mais determinantes para o sucesso dos projetos: a falta de redes sociais sólidas – baseadas em relações de forte engajamento dos atores – que permitam sua implementação e sustentação no longo prazo (BØDKER, 1996; GÄRTNER; WAGNER, 1996; SUCHMAN, 2002; CARROLL; ROSSON, 2007; MULGAN, 2009; BOSSEN; DINDLER; IVERSEN, 2010, 2012; SCHULMAN, 2010; WINSCHIERS-THEOPHILUS; BIDWELL; BLAKE, 2010; BJÖRGVISON; EHN; HILLGREN, 2012; LIGHT; AKAMA, 2012; MULGAN, 2012; DI-SALVO; CLEMENT; PIPEK, 2013). As abordagens, técnicas e ferramentas mais tradicionais e divulgadas para prática de design no âmbito social, porém, parecem não ser suficientes para solucionar esta questão.

## A abordagem tradicional: a prática baseada no projeto, seus métodos e ferramentas

Desde os primeiros questionamentos sobre as possibilidades e a necessidade dos designers atuarem para responder também às exigências das faixas da população normalmente não atendidas, e para solucionar problemáticas sociais, numerosas abordagens, técnicas e ferramentas foram desenvolvidas com o fim de suportar a ação do designer no âmbito social, tanto pelo âmbito acadêmico quanto pelo do mercado (EMILSON; SERAVALLI; HILLGREEN, 2011). Lembra-se, por exemplo, do surgimento da abordagem do design participativo nos anos 1970, com as relativas técnicas e ferramentas, assim como a mais recente do codesign (RIZZO, 2009).

Embora cada proposta desenvolvida tenha peculiaridades que a diferenciam das outras, em geral todas apresentam uma visão similar sobre o papel do designer, o fim da sua ação e a dimensão temporal e espacial dos projetos. Por esta motivação são consideradas aqui no seu conjunto como a forma mais tradicional e difusa dos designers atuarem no âmbito social. Ao fim de descrever e discutir algumas características base do tipo de atuação por elas promovido, serão aprofundados aqui no específico os manuais elaborados para suportar o desenvolvimento de processos de design.

Entre as diferentes tipologias de propostas, a escolha de considerar os manuais está ligada tanto a eles proporem conjuntos de procedimentos, técnicas e ferramentas para gerar soluções para a melhoria social, quanto ao papel fundamental que tiveram em divulgar as ideias entre os designers interessados. Alguns dos mais conhecidos são: *Social Innovation Lab for Kent Method Deck* por Engine (2007); *Design for Social Impact* por IDEO (2008); *Human Centered Design toolkit* por IDEO (2009); *Prototyping Framework* por ThinkPublic e NESTA (2011); *Collective Action Toolkit* por Frog (2012); *Social Business Model Canvas* pela Young Foundation (2012); *Design with Intent* por Dan Lockton (2010); *Methods Cards* por MindLab (2010); *Convivial Toolbox* por Sanders e Stappers (2013); *Co-designing Thriving Solutions* por The Australian Centre for Social Innovation (2011); *Social Design Methods Menu* por Lucy Kimbell e Joe Julier (2012); *Designing Policy Toolkit* por Laura Forlano e Anijo Mathew (2013). Entre estes, focara-se agora a título exemplificativo no *Human Centered Design toolkit (HCD toolkit)* elaborado por IDEO<sup>1</sup> pela grande difusão que teve entre designers e aspirantes designers.<sup>2</sup>

---

1 IDEO é uma empresa internacional de Design que vem usando há anos a abordagem de *Human Centred Design* para promover a inovação e o crescimento de organizações públicas e privadas.

2 De acordo com IDEO (<https://www.ideo.com/work/human-centered-design-toolkit/>, 2015), o *toolkit* foi adquirido, de forma digital e impressa, mais de 150 mil vezes nos últimos anos.

O *HCD toolkit* consiste em um conjunto de ferramentas destinado a ONG e empresas sociais que operam em países do hemisfério Sul para melhorar as condições de vida das pessoas na base da pirâmide (IDEO, 2009). Redigido em forma de um manual, foi pensado para guiar uma pessoa interessada em promover e orientar um processo compartilhado de inovação dentro de uma ONG. Este indivíduo pode ser um membro da organização ou uma pessoa de fora, como um designer. Para alcançar este objetivo, no manual são descritas as diferentes fases e as atividades que compõem o processo de inovação. Cada atividade é detalhada e recomendações são fornecidas para a sua implementação. Ao mesmo tempo, são apresentadas várias ferramentas de design que visam facilitar as operações, o diálogo, a compreensão e a explicitação dos conceitos por meio da representação gráfica. O *HCD toolkit*, como vários outros manuais, apresenta também informações como a quantidade de tempo necessário para cada ação, o contexto físico em que agir, a tipologia e a quantidade de participantes adequada.

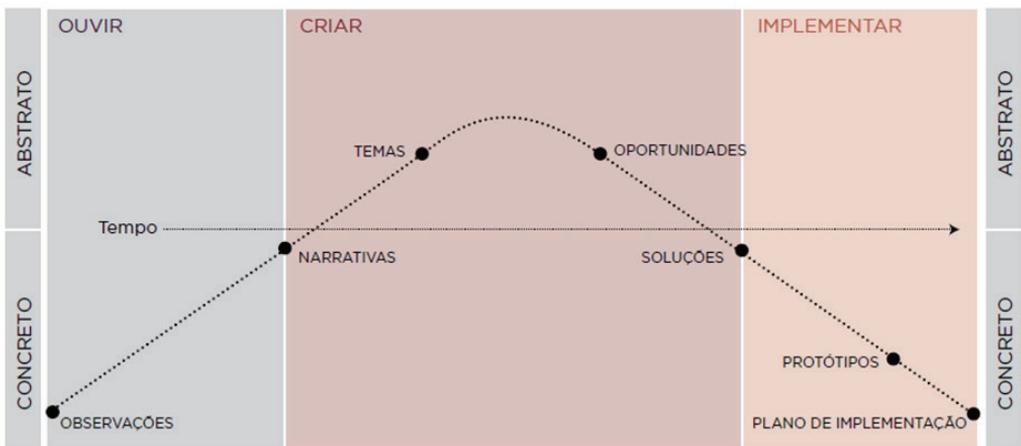
A primeira característica da abordagem tradicional que emerge a partir de uma leitura do *HCD toolkit* é a visão da ação do designer direcionada ao desenvolvimento de *iniciativas de design*. Ao falar de “iniciativas de design”, refere-se a “projetos que são claramente definidos do ponto de vista do intervalo temporal e da modalidade de execução e que são concebidos e desenvolvidos por entidades igualmente bem definidas” (MANZINI, 2015, p. 51, tradução livre). Ou seja, na abordagem tradicional, a ação do designer é caracterizada por estar *baseada no projeto* e por visar à *resolução de um problema*. De fato, embora aconteça que na introdução dos manuais seja apresentada a possibilidade de amplos cenários de mudança, normalmente na descrição do processo e das atividades relacionadas, o foco é no desenvolvimento de um projeto que visa à elaboração de uma solução para um problema específico. Ou seja, os designers agem para desenvolver um projeto bem definido. Por exemplo, no *HCD toolkit*: “O Human-Centered Design (HCD) é, ao mesmo tempo, um processo e um kit de ferramentas que têm como objetivo gerar soluções novas para o mundo, incluindo produtos, serviços, ambientes, organizações e modos de interação” (IDEO, 2009, p. 5). Os manuais guiam no processo de desenvolvimento deste projeto específico apresentando e explicando métodos e ferramentas adequados. É importante, porém, salientar que, por apresentar linhas guias para o desenvolvimento, permitem que haja um determinado nível de flexibilidade e que sejam consideradas algumas variáveis contextuais.

Outra característica é a visão do *processo* de design como *linear e fechado* do ponto de vista temporal: ou seja, o processo de design acontece, como antecipado, em um intervalo de tempo definido e tem um início, um momento intermediário de desenvolvimento e um fim. No *HCD toolkit*, por exemplo:

O processo de Estratégia Centrado no Ser Humano (Human-Centered Design) começa com um Desafio Estratégico específico e continua por três fases principais: Ouvir (Hear), Criar (Create) e Implementar (Deliver). Durante o processo a sua equipe alternará do pensamento concreto ao abstrato, identificando temas e oportunidades e, mais tarde, de volta ao concreto com soluções e protótipos (IDEO, 2009, p. 7).

E ainda: “A maioria das pessoas trabalha melhor com prazos de entrega concretos. Da mesma forma, um projeto de inovação com início, meio e fim claramente estabelecidos tem maiores chances de manter uma equipe focalizada e motivada” (IDEO, 2009, p. 11).

A ideia do processo de design como de um processo caracterizado por início, desenvolvimento e fim traz consigo a ideia de evolução e progresso de uma questão inicial a ser enfrentada e da relativa solução. Neste sentido é explicativo o gráfico (Figura 1) apresentado no *HCD toolkit*, a fim de descrever a evolução do projeto.



**Figura 1** O processo HCD (Design Centrado no ser Humano).

Fonte: IDEO (2009).

A partir disso, outra característica emerge: o *resultado como fim* da ação do designer. Todo projeto termina com um resultado que é a explicitação máxima do projeto desenvolvido e que, ao mesmo tempo, é o fator que permite medir o desempenho do projeto.

Finalmente, a última característica que se quer aqui apresentar está relacionada aos não designers envolvidos – definidos, dependendo do caso, de usuários, comunidade etc. Normalmente, são envolvidos no processo pelo designer e sua

participação é mais ou menos ativa dependendo do caso: às vezes são uma fonte de informação, em outras detentores de conhecimento específico, já em outras o envolvimento é a forma pela qual os resultados serão mais adequados e em outras, ainda, são envolvidos por estimular uma ligação com a solução também depois do projeto. Em geral, sua *participação* está *ligada à previsão do futuro*.

## A abordagem de infraestruturação

A partir do entendimento da relevância da existência de redes sociais sólidas – baseadas em relações de forte engajamento dos atores – que permitam a implementação e sustentação no longo prazo de projetos de design no âmbito social, recentemente alguns pesquisadores têm proposto um tipo de ação do designer diferente da mais difundida e tradicional. Esta é resumida no conceito, e relativa abordagem, de *infraestruturação* (*infrastructuring*) proposto por Hillgren, Seravalli e Emilson (2011).

A abordagem de infraestruturação surge no âmbito da discussão sobre o papel político do designer (MOUFFE, 1993, 2000; DISALVO, 2010, 2012). Nesta, recentemente, foi apontada a necessidade de uma ação do designer mais abrangente e focada em promover espaços democráticos e abertos (HILLGREN; SERAVALLI; EMILSON, 2011). Hillgren, Seravalli e Emilson (2011) e Björgvisson, Ehn e Hillgren (2012) afirmam que estes espaços precisam ser **espaços públicos agônicos**: ou seja, espaços públicos onde é permitida a expressão de vozes diferentes e perspectivas conflitantes; e onde é promovido o desenvolvimento de atividades que mediam, mitigam e solucionam controvérsias. Essas características fazem com que este tipo de situação contextual tenha o potencial de contribuir para uma sociedade mais resiliente, e de desfiar e mudar o sistema vigente. Para esses autores, de fato, processos sociais e soluções democráticas acontecem não pela homogeneização de posicionamentos diferentes, mas por meio do diálogo e de uma diferente articulação dos atores existentes.

Ao considerar que o fim da ação do design no âmbito social seja contribuir para o processo de constituição destes espaços (HILLGREN; SERAVALLI; EMILSON, 2011; DISALVO, 2010), torna-se, porém, importante observar que diferentes processos interligados permitem que estes sejam constituídos e constantemente alimentados. Entre eles, encontra-se o de constituição e renovação da sua *infraestrutura relacional*. Com infraestrutura relacional refere-se ao conjunto de relações entre os diferentes atores que está na base e permite a existência destes espaços. Considerando que um dos fatores-chave destes espaços é permitir, favorecer e hospedar a interação entre atores com visões afins e diferentes em uma perspectiva de promover a melhoria local, entende-se que a infraestrutura relacional é o elemento constitutivo mais relevante desses espaços, se não até o

espaço mesmo. Dindler e Iversen (2014), pela importância que a infraestrutura relacional tem, afirmam que é necessário desenvolvê-la e alimentá-la por meio do processo de design. Ou seja, definido que o fim último do designer é o de contribuir para promover espaços democráticos e abertos, ele tem que direcionar as próprias ações para constituir e evoluir uma infraestrutura relacional adequada. Para que neles sejam permitidos processos democráticos e abertos e fornecidas respostas para os desafios e necessidades da sociedade, esta infraestrutura não pode ser fixa, mas precisa ser flexível e em constante redefinição. É nesse sentido que Hillgren, Seravalli e Emilson (2011) afirmam que o designer tem que focar no processo de infraestruturação.

Eles definem de *infraestruturação* o processo contínuo e aberto de construção de relações entre diferentes atores e perspectivas (feito com tempo e recursos variáveis) que visa a favorecer o surgimento de possibilidades de design, sem prazos e objetivos específicos, e que tem como fim último o de constituir e alimentar estes espaços (HILLGREN; SERAVALLI; EMILSON, 2011). Em síntese, isso significa que o processo de infraestruturação gera e alimenta estes espaços por alimentar e renovar a infraestrutura relacional flexível que está na base destes.

Emerge, então, que a ação do designer não visa a um resultado específico: o designer age para promover uma mudança contextual, ou seja, os espaços acima descritos. Portanto, o designer não atua mais (ou não só) no nível do projeto, mas no do processo de constituição e evolução de um determinado contexto por meio de ações relativas à dimensão relacional. Ou seja, uma primeira e fundamental característica deste tipo de abordagem é a visão da ação do designer *focada no processo*.

Focando no processo para promover a mudança contextual e para alimentá-la, o designer desenvolve ações que favoreçam o emergir de oportunidades de projetos cujo desenvolvimento e resultado colaborem nesta direção: “Esta abordagem mais orgânica facilita o emergir de possibilidades ao longo do percurso e novas oportunidades de design podem evoluir por meio de um processo contínuo de combinação e alinhamento” (HILLGREN; SERAVALLI; EMILSON, 2011, p. 180, tradução livre). As palavras “facilita” e “oportunidades” apontam para outra questão fundamental desta abordagem: as ações dos designers são desenvolvidas para *tornar um resultado mais possível*, promovê-lo e estimulá-lo, não na perspectiva de planejá-lo e determiná-lo. O designer é provocador de relações e facilitador de uma mudança contextual.

Ao mesmo tempo, a expressão “processo contínuo de combinação e alinhamento” expressa o diálogo constante que está na base deste tipo de atuação em que não só a ação é constantemente atualizada, mas também a mesma direção da ação. Isso porque a ação do designer é aberta e influenciada por toda a realidade ao seu redor: ou seja, não só o designer não considera e trabalha com uma ques-

tão específica, mas lida constantemente com todos os elementos e as questões que compõem um contexto. Assim sendo, esse tipo de atuação não tem regras, *não pode ser planejada* e não pode ser ensinada na forma de um processo predefinido (HILLGREN; SERAVALLI; EMILSON, 2011).

Tudo quanto apresentado até então – a natureza processual, o replanejamento constante, a ausência de um resultado como fim da ação do designer, o contribuir à mudança de um contexto – está na base de outras duas características fundamentais: o processo de desenvolvimento do processo *não acontece da forma linear*, ou seja, não tem início, desenvolvimento, fim; e é um processo aberto do ponto de vista temporal, ou seja, não tem previsão de término da ação do designer.

Finalmente, com relação à **participação** do usuário na ação do designer, esta é **tanto um meio quanto objetivo** da mesma ação. De fato, a participação do usuário no processo é fundamental porque no processo e pelo processo encontram-se as bases da participação futura das pessoas, que é um dos pontos-chave deste tipo de ação. De fato o objetivo é que tenha participação em toda possível situação de projeto futura, e que esta seja possivelmente identificada e acionada pelas próprias pessoas (BJÖRGVISSON; EHN; HILLGREN, 2012). O designer age para gerar relações que levem os diferentes atores a participar. Esta participação acontece por engajamento – provocado pelo designer – e gera engajamento futuro e de outras pessoas. O designer pode fazer isso porque possui e usa – ao longo do processo – uma habilidade relacional para o desenvolvimento e a transformação de relações pessoais e profissionais entre os diferentes atores envolvidos (DINDLER; IVERSEN, 2014).

## Infraestruturando o social

O apresentado na seção anterior mostra como a abordagem de infraestruturação tem a potencialidade de solucionar umas das problemáticas mais relevantes no âmbito de uma prática de design social: a existência de redes sociais sólidas que permitam que projetos de design se sustentem no longo prazo. A partir desta compreensão, surgem algumas perguntas: quais são as principais diferenças entre uma ação de design no âmbito social baseada na abordagem mais tradicional e uma na de infraestruturação? Quais as implicações? Como muda a atuação dos designers no âmbito social? Qual o papel do profissional de design? Como os designers podem ser formados para este tipo de atuação? Tentaremos aqui refletir sobre estas perguntas.

Em primeiro lugar observam-se quatro grandes diferenças entre as duas abordagens:

- 1) a passagem de uma ação baseada no projeto a uma baseada no processo que por consequência muda o entendimento do processo de design no seu todo e do foco da ação do designer;

- 2) a passagem de um processo linear caracterizado por fases distintas com funções diferentes a serem desenvolvidas em uma determinada ordem e em um intervalo de tempo mais ou menos definido, a um processo não linear em que a direção da ação pode ser redefinida em qualquer momento de acordo com um objetivo mais amplo;
- 3) a passagem de uma temporalidade predeterminada a uma aberta;
- 4) a passagem da participação dos não designers para antecipar o futuro e tornar as soluções mais adequadas e eficazes à participação deles como meio e fim da ação do designer.

A partir do entendimento destas diferenças, é possível identificar múltiplas implicações para práticas ligadas à adoção da abordagem de infraestruturação.

Em primeiro lugar, esta última traz uma visão mais ampla da prática de design no âmbito social. O designer não é chamado, aciona-se e atua para a resolução e/ou a melhoria de uma questão específica. Ele olha para o contexto e age para uma mudança deste no seu todo. Como visto, ao ampliar o foco, amplia-se – e indefine-se – também o intervalo temporal, que se torna dependente do replanejamento constante de ação e processo. A primeira consequência é que tudo isso pede para uma prolongada proximidade entre designer e contexto. Difícil imaginar que um designer externo ao contexto, chegue nele, atue por um período de tempo breve e limitado, e que desta forma consiga promover as mudanças contextuais desejadas. Diferentes são as possibilidades para favorecer esta proximidade, entre elas, por exemplo, pode-se imaginar que ou o designer já pertença ao contexto, ou comece a integrá-lo. De fato, isso não tem que ser radicalizado, porque enquanto a sua presença parece ser fundamental em um primeiro momento, para a criação de relações e a catalisação de dinâmicas de renovação, sucessivamente múltiplas poderiam ser as possibilidades para esta atuação prolongada do projetista: por exemplo, a presença constante; o desenvolvimento de dispositivos e plataformas para que o processo evolua sem a sua presença no longo prazo; a existência conjunta de dispositivos e da sua presença pontual, entre outros.

A proximidade prolongada tem implicações diretas nas dinâmicas processuais, mas não é o único fator de influencia e mudança no processo. Se, como antecipado, no âmbito da infraestruturação o designer trabalha para constituição de um cenário futuro geral de natureza relacional e caracterizado pelo protagonismo dos não designers, o nível de complexidade da sua tarefa e de imprevisibilidade dos acontecimentos aumenta. Por consequência o designer precisa atuar no desenvolvimento de cenários intermediários e focar nas características relacionais e de interação deles por meio de práticas criativas e projetuais, conforme sua formação e profissão. Ou seja, atuar por meio de várias e diferentes instâncias específicas, definidas como iniciativas ou projetos. De fato, uma atuação baseada no processo, não implica que o designer não desenvolva mais projetos, mas, neste

caso, eles são pensados pelo designer como meio para atuar a nível processual. Nesse sentido podem configurar-se tanto como iniciativas que focam na elaboração de uma solução específica a um problema social relevante, quanto como ações que visam promover novas formas sociais.

É importante salientar que cada uma dessas iniciativas tem seu próprio processo, no qual o designer age e planeja. Isso aponta para outra relevante implicação: no âmbito de uma abordagem de infraestruturação, a ação do designer sobre o processo de infraestruturação do espaço e sobre o processo das “iniciativas” se sobrepõe em seus intuítos e efeitos. De fato, ao agir no processo destes projetos, o designer age também no processo de infraestruturação do contexto. Ou seja, para alcançar um espaço democrático e resiliente, o projetista desenvolve ações para projetos pontuais sobre questões específicas que agem ao mesmo tempo no processo de infraestruturação relacional do contexto. A sobreposição destes dois processos adiciona complexidade à atuação do designer, que precisa considerá-los constantemente. Lembra-se, também, que por estar atuando em um contexto social que muda e que, no mudar, influencia constantemente as suas ações, o designer re-planeja constantemente a própria ação. Este fato, como explicitado anteriormente, influencia os dois processos.

A abordagem tradicional, como foi visto, baseia-se na ideia de que a um projeto de design corresponde um resultado de melhoria social. Uma ideia, esta, que não é em si muito diferente e distante da ideia de determinismo tecnológico difundido nos anos 1970, ou seja, o acreditar na possibilidade de resolução tecnológica dos problemas sociais. A tecnologia, no caso da abordagem considerada, são os manuais, com os seus procedimentos, técnicas e ferramentas. Traz, em síntese, a ideia que as ações do designer e o projeto desenvolvido tenham o poder de determinar a realidade social. Já que isso pode acontecer por meio de determinadas ferramentas e um processo fornecido ao designer, pode-se afirmar que este é considerado um especialista e técnico da mudança social. A abordagem de infraestruturação se opõe a essa visão: o designer não tem poder de determinar uma mudança, não pode planejar o processo, o projeto e a mudança, e precisa redefinir constantemente a sua atuação. Isso levanta algumas questões fundamentais.

Em primeiro lugar, como seria possível, portanto, formar futuros designers para atuar neste âmbito? De acordo com uma tradição da disciplina que por muito tempo tem tentado codificar e sistematizar o processo de design, os manuais, as técnicas e as ferramentas foram elaboradas com este intuito. Porém, como visto, a visão da disciplina e de uma prática por ferramentas aparece limitada e ineficaz. Tirando agora esta possibilidade, a formação de futuros designers que atuem no âmbito social, assim como um mais aprofundado entendimento do tipo de atuação a fim de melhorá-lo, torna-se um ponto chave para reflexão sobre a ação do designer no âmbito social.

A segunda questão fundamental é entender, então, qual é o possível papel, e então imagem, reconhecimento e potencialidades de ação, do designer neste âmbito, já que ele não pode projetar a mudança. A abordagem de infraestruturação traz claramente a visão do designer como um profissional que age a partir de uma bagagem de competências e experiências e que é capaz de definir seu processo, seu método e suas ferramentas em cada situação. Nessa atitude reflexiva, abrangente e de pesquisa com relação ao contexto com o qual ele encontra-se a lidar, está o grande potencial da infraestruturação. Porém, para que isso seja possível, precisa-se agora que a comunidade do design se envolva em uma análise crítica das próprias competências, em uma troca dialógica com o social para entender a forma pela qual ele se desenvolve e como estas competências podem influenciar o social. Promovendo-se, assim, um processo construtivo interno à disciplina, de desdobramento e evolução das competências mais do que de formulação de novas ferramentas.

## Referências

- AMATULLO, M. The most wicked problem of all: implementation. **Design for All**, p. 30-31, 2014.
- ARMSTRONG, L.; BAILEY, J.; JULIER, G.; KIMBELL, L. **Social Design Futures. HEI Research and the AHRC**. University of Brighton, London. 2014. Disponível em: <<https://mappingsocialdesign.files.wordpress.com/2014/10/social-design-report.pdf>>. Acesso em: 27 dez. 2014.
- AUSTRALIAN CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION. **Co-designing Thriving Solutions**. 2011. Disponível em: <<http://www.archive.tacsi.org.au/assets/Uploads/Co-designingThrivingSolutions.pdf>>. Acesso em: 27 dez. 2014.
- BICKNELL, J.; MCQUISTON, L. (Ed.). **Design for need: the social contribution of design**. An anthology of papers presented to the Symposium at the Royal College of art. Londres: Pergamon Press, 1976.
- BJÖRGVISSON, E.; EHN, P.; HILLGREN, P.A. Design Things and Design Thinking: Contemporary Participatory Design Challenges. **Design Issues**, v. 28, n. 3, 2012.
- BOSSEN, C.; DINDLER, C.; IVERSEN, O.S. User gains and PD aims: assessment from a participatory design project. In: PARTICIPATORY DESIGN CONFERENCE, 11, 2010, Sydney, Australia. **Proceedings...** Sydney: ACM Press, 2010. p. 141-150.

- BOSSEN, C.; DINDLER, C.; IVERSEN, O. S. Impediments to user gains: experiences from a critical participatory design project. In: PARTICIPATORY DESIGN CONFERENCE, 12, 2012, Roskilde, Denmark. **Proceedings...** Roskilde: ACM Press, 2012. p. 31-40.
- BØDKER, S. Creating conditions for participation: Conflicts and resources in systems development. **Human-Computer Interaction**, n. 11, p. 215-236, 1996.
- CARROLL, J. M.; ROSSON, M. B. Participatory Design in Community Informatics. **Design Studies**, v. 28, p. 243-26, 2007.
- CROSS, N. **Design participation**. London: Academy Editions, 1972.
- DINDLER, C.; IVERSEN, O. S., Relational expertise in participatory design. In: PARTICIPATORY DESIGN CONFERENCE, 14, 2014, Windhoek, Namibia. **Proceedings...** Windhoek: ACM Press, 2014. p. 41-50.
- DISALVO, C. Design, democracy and agonistic pluralism. In: DESIGN RESEARCH SOCIETY INTERNATIONAL CONFERENCE, 2010, Université de Montréal, Montreal, Canada. **DRS Proceedings... Design & Complexity**, Montreal: Université de Montréal, 2010.
- DISALVO, C. **Adversarial design**. Cambridge, MA: MIT Press, 2012.
- DISALVO, C.; CLEMENT, A.; PIPEK, V. Communities: Participatory Design for, with and by communities. In SIMONSEN, J.; ROBERTSON, T. (Ed.). **Routledge International Handbook of Participatory Design**. London: Routledge, 2013.
- EMILSON, A.; SERAVALLI, A.; HILLGREEN, P-A. Dealing with dilemmas: Participatory approaches in Design for Social Innovation. **Swedish Design Research Journal**, v. 1, p. 23-29, 2011.
- ENGINE. **Social Innovation Lab for Kent Method Deck**. 2007. Disponível em: <<http://socialinnovation.typepad.com/silk/tools/>>. Acesso em: 22 jan. 2015.
- FORLANO, L.; ANIJO, M. **Designing Policy Toolkit**. 2013. Disponível em: <<https://designingpolicytoolkit.files.wordpress.com/2013/07/designing-policy-toolkit-final.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2014.

- FROG. **Frog collective action toolkit**. Groups make change. Frog, jan. 2013. Disponível em: <<http://www.frogdesign.com/work/frog-collective-action-toolkit.html>>. Acesso em: 23 dez. 2013.
- GARTNER, J.; WAGNER, I. Mapping actors and agendas: Political frameworks of systems design and participation. **Human-Computer Interaction**, v. 11, n. 3, p. 187-214, 1996.
- HARRISON, Z. Design, A Viable Tool for Social Innovation? An interview with William Drenttel of Winterhouse. **Center for Cross-Cultural Design**, 16 set. 2010. Disponível em: <<http://www.centercrosscultural.org/2010/09/16/design-a-viable-tool-for-social-innovation>>. Acesso em: 26 dez. 2014.
- HILLGREN, P.-A.; SERAVALLI, A.; EMILSON, A. Prototyping and infrastructuring in design for social innovation. **CoDesign**, v. 7, n. 3-4, p. 169-183, 2011.
- HUSSAIN, S.; SANDERS, E. B.-N.; STEINERT, M. Participatory design with marginalized people in developing countries: Challenges and opportunities experienced in a field study in Cambodia. **International Journal of Design**, v. 6, n. 2, p. 91-109, 2012.
- IDEO. **Design for Social Impact**. 2008. Disponível em: <<http://www.ideo.com/work/design-for-social-impact-workbook-and-toolkit>>. Acesso em: 22 jan. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Human-centered Design toolkit**. A free innovation guide for social enterprises and NGOs worldwide. 2009. Disponível em: <<http://www.ideo.com/work/human-centered-design-toolkit>>. Acesso em: 23 dez. 2013.
- KIMBELL, L.; JULIER, J. The Social Design Methods Menu. In **Perpetual Beta**. 2012. Disponível em: <[http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio\\_SocialDesignMethodsMenu.pdf](http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio_SocialDesignMethodsMenu.pdf)>. Acesso em: 23 dez. 2013.
- KRIPPENDORFF, K. On the Essential Contexts of Artifacts or on the Proposition That “Design Is Making Sens (of Things)”. **Design Issue**, v. 5, n. 2, p. 9-38, 1989.
- LIGHT, A.; AKAMA, Y. The Human Touch: participatory practice and the role of facilitation in designing with communities. In: PARTICIPATORY DESIGN CONFERENCE, 12, 2012, Roskilde, Denmark. **Proceedings...** Roskilde: ACM Press, 2012. p. 61-70.

LOCKTON, D. **Design with Intent**. 2010. Disponível em: <[http://www.danlockton.com/dwi/Main\\_Page](http://www.danlockton.com/dwi/Main_Page)> Acesso em: 22 jan. 2015.

MANZINI, E. **Design, When Everybody Designs**. Cambridge, MA: MIT Press, 2015.

MANZINI, E.; STASZOWSKI, E. **Public and Collaborative. Exploring the intersection of design, social innovation and public policy**. DESIS Network (2013) [online]. Disponível em: <<http://nyc.pubcollab.org/portfolio/public-collaborative/>> Acesso em: 13 mar. 2015.

MANZINI, E.; TILL, J. (Ed.). The cultures of resilience base text. In **Cultures of Resilience**. Ideas. A Project from across the University of the Arts London. London: Hato Press, 2015. p. 11-13.

MINDLAB. **Methods Cards**. 2010. Disponível em: <<http://mind-lab.dk/en/category/methods/>> Acesso em: 19 nov. 2013.

MOUFFE, C. **The return of the political**. London: Verso, 1993.

\_\_\_\_\_. **The democratic paradox**. London: Verso, 2000.

MULGAN, G. Strengths, weaknesses and a way forward? [on-line]. *Social Innovation Exchange*. 2009. Disponível em: <<http://www.socialinnovationexchange.org/designorsi/blog?page¼1>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

\_\_\_\_\_. **Social Innovation: What is it, why it matters and how it can be accelerated**, Said Business School, Oxford. 2012. No prelo.

\_\_\_\_\_. Design in public and social innovation. What works and what could work better. NESTA, London, 2014. Disponível em: <[http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/design\\_in\\_public\\_and\\_social\\_innovation.pdf](http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/design_in_public_and_social_innovation.pdf)>. Acesso em: 26 dez. 2014.

RIZZO, F. **Strategie di co-design**. Teorie, metodi e strumenti per progettare con gli utenti. Milano: Francoangeli, 2009.

SANDERS, E. B.; STAPPERS, P. J. **Convivial Toolbox: Generative Research for the Front End of Design**. Amsterdam: BIS, 2013.

SCHULMAN, S. **Design thinking is not enough**. 2010. Disponível em: <<http://www.inwithfor.org/2010/01/design-thinking-is-not-enough/>> Acesso em: 27 jan. 2011.

SUCHMAN, L. Located accountabilities in technology production. **Scandinavian Journal of Information Systems**, Special Issue on Ethnography and Intervention, v. 14, n. 2, p. 91-105, 2002.

THINKPUBLIC; NESTA. **Prototyping Framework**. 2011. Disponível em: <<http://www.nesta.org.uk/publications/prototyping-framework>>. Acesso em: 22 jan. 2015.

WINSCHIERS-THEOPHILUS, H.; BIDWELL, N. J.; BLAKE, E. Design beyond participation. **Design Issues**, v. 28, n. 3, p. 89-100, 2012.

YOUNG FOUNDATION. **Social Business Model Canvas**. 2012. Disponível em: <<http://growingsocialventures.org/en/course-content/social-business-model-canvas>>. Acesso em: 23 dez. 2013.



# Seção 2

## Inovação Social

