

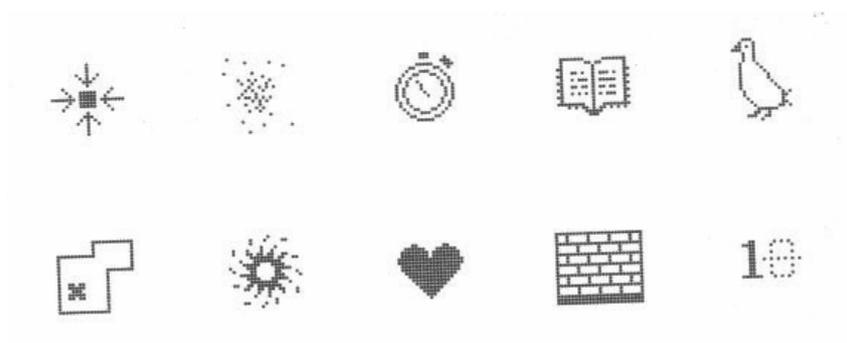
As Leis da Simplicidade

John Maeda

Tradução:

Fernando Lopes Dantas

VIDA, NEGÓCIOS, TECNOLOGIA, DESIGN

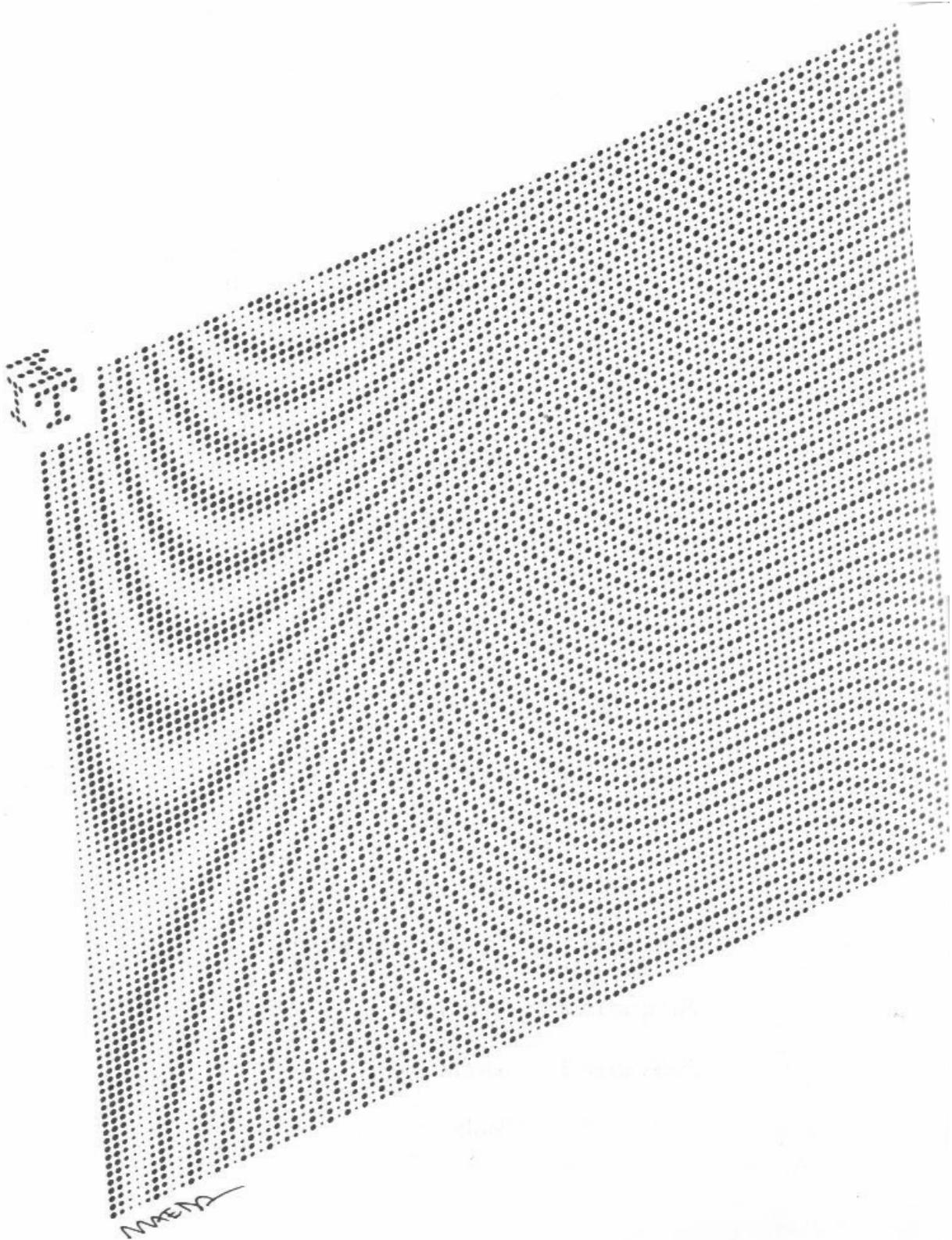


Para Kris

Prometo amá-la mais – e nunca menos.

Sumário

SIMPLICIDADE = SANIDADE	4
<i>Lei 1</i> Reduzir	11
<i>Lei 2</i> Organizar	18
<i>Lei 3</i> Tempo	28
<i>Lei 4</i> Aprender	35
<i>Lei 5</i> Diferenças	43
<i>Lei 6</i> Contexto	49
<i>Lei 7</i> Emoção	56
<i>Lei 8</i> Confiança	63
<i>Lei 9</i> Fracasso	70
<i>Lei 10</i> A Única	75
<i>Solução n°1</i> DISTANCIAMENTO	76
<i>Solução n°2</i> ABERTURA	78
<i>Solução n°3</i> ENERGIA	80
Vida	83



SIMPLICIDADE = SANIDADE

A tecnologia tornou nossas vidas mais completas; contudo, ao mesmo tempo, tornamo-nos desconfortavelmente “completos”.

Assisti ao processo pelo qual minhas filhas, animadas, obtiveram suas primeiras contas de e-mail. Começou como uma gotícula – e-mails enviados entre elas. Aumentou para uma goteira lenta quando seus amigos aderiram a esse fluxo de comunicação. Hoje é uma enxurrada de mensagens, cartões eletrônicos e hiperlinks que desabam sobre elas diariamente.

Insisto para que elas resistam à tentação de verificar a caixa de e-mails ao longo do dia. Quando forem adultas, digo-lhes, terão inúmeras oportunidades de nadar nesse oceano de informações. “Afastem-se”, aviso, porque mesmo sendo um tecnólogo com preparo para as Olimpíadas, mal consigo manter-me na superfície. Sei que não sou o único a ter essa sensação de estar constantemente me afogando – muitos de nós travamos (ou não) centenas de bate-papos por e-mail diariamente. Mas sinto-me um tanto responsável.

Meus primeiros experimentos com arte computadorizada levaram aos gráficos dinâmicos comuns nos websites atualmente. Você sabe do que estou falando: tudo aquilo voando na tela do seu computador enquanto você tenta se concentrar é culpa minha. Posso ser considerado parcialmente responsável pelo fluxo incessante de “chamarizes” poluindo a paisagem das informações. Sinto muito. Faz algum tempo que quero modificar essa situação.

Atingir a simplicidade na era digital tornou-se uma missão pessoal e um dos focos da minha pesquisa no MIT. E lá que eu me divido pelos campos do design, da tecnologia e dos negócios tanto como educador quanto como profissional liberal. Em minhas primeiras elucubrações, observei que as letras “I” e “M” ocorrem na palavra SIMPLICIDADE.¹ De fato, o mesmo pode ser dito da palavra COMPLEXIDADE. Dado que o “T” em M-I-T significa “tecnologia” – que é exatamente a fonte de grande parte do nosso sentimento atual de opressão -, senti-me duplamente responsável no sentido de que alguém no MIT se dispusesse a corrigir a situação.

¹ Em inglês, todas as letras do acrônimo MIT (Massachusetts Institute of Technology) aparecem em seqüência nas palavras “SIMPLJCITY” e “COMPLEXITY” (N. do T.).

Em 2004, dei início ao MIT Simplicity Consortium no Laboratório de Mídia, constituído por dez sócios corporativos, entre eles AARP, Lego, Toshiba e Time. Nossa missão é definir o valor comercial da simplicidade nas comunicações, na assistência médica e nos jogos. Juntos projetamos e criamos tecnologias e sistemas protótipos que apontam para direções em que os produtos orientados para a simplicidade podem levar ao sucesso de mercado. Na época da publicação deste livro, um novo produto para a reprodução de foto digital transmitida em rede, desenvolvido em parceria com a Samsung, servirá como um importante argumento de dados comerciais para se testar a validade da postura do Consortium em relação à simplicidade.

Quando a blogosfera começou a surgir, eu reagi e criei um blog sobre as minhas idéias desenvolvidas sobre a simplicidade. Decidi encontrar um conjunto de “leis” da simplicidade e estabeleci dezesseis princípios como meta. Da mesma forma que outros blogs, ele tem sido um local em que compartilho idéias ainda não revisadas que representam minhas opiniões sobre um tópico pelo qual estou apaixonado. E, embora o tema do blog comece precisamente no terreno do design, da tecnologia e da área de negócios, descobri que o público leitor reverberava o tópico subjacente a tudo: meu empenho em compreender o significado da vida como um tecnólogo humanista.

Ao longo de minha incessante jornada, venho descobrindo até que ponto chega a ser realmente complexo o tópico simplicidade e não tenho a pretensão de haver resolvido o quebra-cabeça. Depois de ter conversado recentemente com um professor de lingüística do MIT de 85 anos de idade, que vem trabalhando no mesmo problema durante toda sua vida, senti-me inspirado a me debater com esse quebra-cabeça por muitos anos mais. Meu blog levou-me à conclusão de que não há dezesseis leis, mas as dez publicadas neste volume. Da mesma forma que todas as leis feitas pelo homem, elas não existem no sentido absoluto — não é nenhum pecado transgredi-las. Contudo, você pode considerá-las úteis na sua própria busca pela simplicidade (e sanidade) no design, na tecnologia, nos negócios e na vida.

A SIMPLICIDADE E O MERCADO

O mercado encontra-se inundado de promessas de simplicidade. O Citibank possui um cartão de crédito de “simplicidade”, a Ford possui o programa “Keep It Simple Pricing” e a Lexmark dedica-se a “descomplicar” a experiência do consumidor. A difusão da busca pela simplicidade constituiu uma tendência inevitável, dada a estrutura do ramo da tecnologia, que vende a mesma coisa

“nova e aprimorada”, onde com frequência “aprimorada” significa simplesmente *mais*. Imagine um mundo em que as empresas de software simplificassem seus programas a cada ano fornecendo-os com 10% menos de recursos a um custo 10% mais elevado devido ao gasto com simplificação. Para o consumidor, ganhar menos e pagar mais parece contradizer os princípios econômicos básicos. Proponha a uma criança a divisão de um biscoito e adivinhe que metade ela irá querer?

Ainda assim, apesar da lógica da procura, “simplicidade vende”, como defendeu o colunista David Pogue do *New York Times* em uma apresentação na Conferência de TED (Tecnologia, Entretenimento e Design) em Monterey. O inegável sucesso comercial do iPod da Apple – um aparelho que faz menos mas custa mais que outros players de música digital – é um exemplo-chave que corrobora essa tendência. Outro exemplo é a interface modesta e decepcionante do potente bus-cador Google, que é tão popular que “googlar” tornou-se uma abreviação de “fazer uma pesquisa na Web”. As pessoas não só compram, porém, o que é mais importante, amam os designs que podem tornar suas vidas mais simples. Em um futuro previsível, as tecnologias complicadas continuarão a invadir nossos lares e locais de trabalho, e por isso a simplicidade está fadada a ser uma indústria em expansão.

A simplicidade é uma qualidade que não apenas desperta a fidelidade apaixonada pelo design de um produto, mas também se tornou uma ferramenta estratégica-chave para as empresas confrontarem suas próprias complexidades intrínsecas. O conglomerado holandês Philips lidera nessa área com sua dedicação absoluta em colocar em prática “sentido e simplicidade”. Em 2002, fui convidado por Andrea Ragnetti, membro do Conselho Administrativo, para fazer parte do Simplicity Advisory Board (SAB) da Philips. Inicialmente pensei que “sentido e simplicidade” fosse meramente um esforço para se criar uma marca, mas quando me encontrei com Ragnetti e seu CEO Gerard Kleisterlee em Amsterdã na primeira reunião do SAB, percebi que havia uma ambição maior. A Philips planeja reorganizar não só todas as suas linhas de produtos, como também todo seu conjunto de práticas de negócio em torno da simplicidade. Quando relato essa história para os líderes da indústria, o feedback que sempre recebo é o de que a Philips não está sozinha na busca da redução das complexidades da área de negócios. A procura por maneiras mais simples e mais eficientes de fazer a economia crescer está a todo vapor.

A QUEM ESTE LIVRO É DIRIGIDO?

Sendo um artista, gostaria de dizer que escrevi este livro para mim mesmo com o espírito de escalar uma montanha simplesmente “porque ela estava lá”. Mas a realidade é que o escrevi em resposta às inúmeras vozes de encorajamento – tanto por e-mail quanto pessoalmente – vindas de pessoas que desejam uma compreensão melhor da *simplicidade*. Ouvi muitos bioquímicos, engenheiros de produção, artistas digitais, construtores, empreendedores na área de tecnologia, escritores de ficção, corretores de imóveis e funcionários de escritório, e o interesse parece ser crescente. Com o apoio vem sempre o desencorajamento: alguns se preocupam com as conotações negativas da simplicidade que podem conduzir a um mundo simplista e “imbecilizado”. Você verá mais adiante neste livro que considero complexidade e simplicidade como tendo importância relativa uma para com a outra na condição de rivais necessárias. Dessa forma, percebi que embora a idéia de livrar o planeta da complexidade poderia parecer o caminho mais curto para alcançar a simplicidade universal, ela pode não ser o que verdadeiramente desejamos.

Originalmente, concebi este livro como uma espécie de Introdução à Simplicidade, para transmitir aos leitores a compreensão dos fundamentos da simplicidade conforme ela se relaciona com o design, a tecnologia, os negócios e a vida. Porém, agora percebo que uma fundação pode esperar até que eu tenha 85 anos como meu amigo professor, e por enquanto apenas um esqueleto já é o suficiente, que é o que você tem em mãos nesse instante. Também, em vias de completar meu MBA, constatei que a maioria dos livros sobre inovação e negócios é publicada por uma única fonte. Já fui afetado por muitos acontecimentos sérios que atingiram minha vida por outro lado extremamente feliz, de modo que estava procurando algo que fosse mais envolvente do que um livro orientado especificamente para a tecnologia ou o mercado de negócios.

Meus bons amigos da MIT Press apoiaram um enfoque mais leve e criativo do cenário em desenvolvimento da simplicidade e aqui você tem o primeiro passo de uma série. Os fatores preço e design desses livros foram cuidadosamente orientados para o leitor sensível que busca algo novo e diferente. O âmago desta série é o foco sobre o campo da tecnologia, com base no conhecimento de design de um especialista e com um leve toque de curiosidade sobre a vida. Convido-o a desfrutar dessa experiência criativa.

COMO UTILIZAR ESTE LIVRO

As dez Leis esboçadas no corpo deste livro são em geral independentes uma da outra e podem ser utilizadas em conjunto ou individualmente. Há três tipos de simplicidade discutidos aqui, em que o conjunto sucessivo de três Leis (1 a 3, 4 a 6 e 7 a 9) corresponde a condições cada vez mais complicadas da simplicidade: básica, intermediária e profunda. Desses três agrupamentos, a simplicidade básica (1 a 3) é imediatamente aplicável à concepção do design de um produto ou ao layout da sua sala de estar. Por outro lado, a simplicidade intermediária (4 a 6) é mais sutil em termos de sentido, e a simplicidade profunda (7 a 9) aventura-se em pensamentos que ainda estão amadurecendo. Se você quiser economizar tempo (de acordo com a terceira Lei de TEMPO), sugiro que comece com a simplicidade básica e em seguida pule para a décima Lei – A ÚNICA -, que sintetiza todo o conjunto.

Cada seção é uma coleção de microensaios que se agrupam em torno do tópico principal apresentado. Raramente tenho as soluções, mas, por outro lado, tenho uma porção de perguntas, assim como você. Cada Lei começa com um ícone por mim concebido que representa os conceitos básicos apresentados. As imagens não são a explicação literal do conteúdo, mas podem auxiliá-lo a apreciar melhor cada uma das Leis. Há também conteúdo de web adicional no site *lawsofsimplicity.com*, onde você pode fazer o download do trabalho artístico e usá-lo como papel de parede caso ele o inspire.

Além das dez Leis, ofereço três Soluções para atingir a simplicidade no domínio da tecnologia. Considere-as como áreas para investir em recursos de P&D², ou simplesmente para ficar de olho. De que maneira essas Soluções e as Leis se conectam com a valorização do mercado é meu mais novo passatempo. Esses experimentos e as previsões adicionais de simplificar as tendências da tecnologia também podem ser vistos gratuitamente no site *lawsofsimplicity*.

Intencionalmente, limitei o número total de páginas em 100 em obediência à terceira Lei de economia de TEMPO – que eu estimo muito. Assim sendo, este livro inteiro pode ser lido durante a hora do almoço ou mesmo em vãos curtos. Mas, por favor, não se sinta pressionado a terminar este livro depressa. Quando me lancei com entusiasmo juvenil para atacar a questão da simplicidade, senti que a complexidade estava destruindo nosso mundo e tinha de ser barrada! Em uma conferência que fiz posteriormente, um artista de 73 anos de idade puxou-me para o lado e disse: “O mundo está *sempre* desmoronando. Então acalme-se”.

² Pesquisa & Desenvolvimento (N. do T.).

Provavelmente ele tem razão. Por isso siga o seu conselho e tente relaxar enquanto lê este livro, se puder.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Ellen Faran e Robert Prior da MIT Press por acompanharem o processo de publicação deste livro a uma velocidade inigualável. A adequação da simplicidade como um conceito oriundo do MIT convenceu-os desde o princípio. Dado o apoio que obtive da MIT Press, sei que seu entusiasmo foi contagioso, de forma que uma tarefa normalmente tão complexa pudesse ser executada de modo muito mais simples. Claro que saiu da maneira que sempre desejei;-).

As inspirações para este livro foram muitas e a maioria delas torna-se evidente ao longo das discussões das Leis. Não concebo a inspiração fácil – ela fica depositada no meio do meu CÉREBRO, conforme exposto na quarta Lei – APRENDER. Continuo a buscar inspiração a partir de meus brilhantes alunos de pós-graduação, dos vibrantes alunos de graduação, de um incrível corpo docente e dos meus inigualáveis colegas no MIT, especialmente do Laboratório de Mídia.

Meus textos foram afinados e simplificados pela fantástica mente literária de Jessie Scanlon. Conheço Jessie desde os tempos da *Wired Magazine* e sempre recorri a ela em busca das informações mais quentes com respeito às últimas tendências no campo do design. Jessie foi minha Mestra no processo de redação e agradeço-lhe pelo seu tempo e paciência.

Uma revisão final meticulosa foi executada pelos meus alunos Burak Arikan, Annie Ding, Brent Fitzgerald, Amber Frid-Jimenez, Kelly Norton e Danny Shen. Obrigado, pessoal!

Finalmente, agradeço a minha esposa Kris e nossas filhas por manter a minha vida maravilhosamente complexa, ainda que infinitamente simples.

DEZ LEIS

1 REDUZIR – A maneira mais simples de alcançar a simplicidade é por meio de uma redução conscienciosa.

2 ORGANIZAR – A organização faz com que um sistema de muitos pareça de poucos.

3 TEMPO – Economia de tempo transmite simplicidade.

4 APRENDER – O conhecimento torna tudo mais simples.

5 DIFERENÇAS – Simplicidade e complexidade necessitam uma da outra.

6 CONTEXTO – O que reside na periferia da simplicidade é definitivamente não-periférico.

7 EMOÇÃO – Mais emoções é melhor que menos.

8 CONFIANÇA – Na simplicidade nós confiamos.

9 FRACASSO – Algumas coisas nunca podem ser simples.

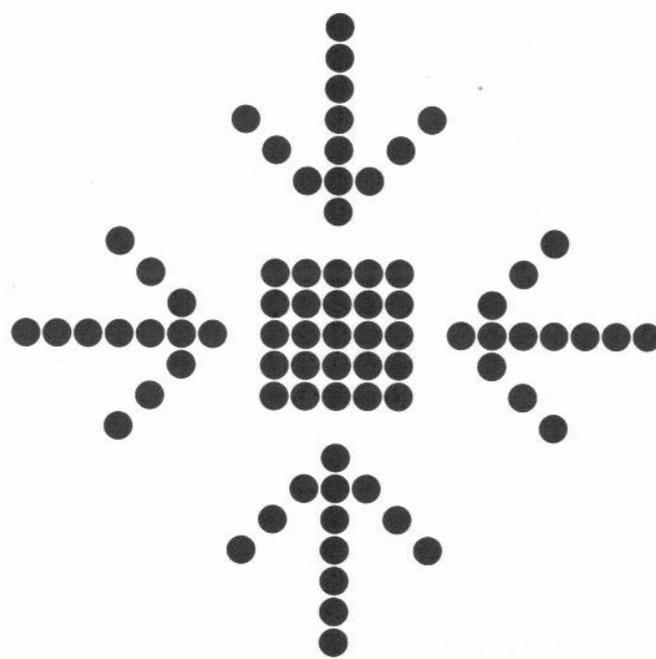
10 A ÚNICA – A simplicidade consiste em subtrair o óbvio e acrescentar o significativo.

TRÊS SOLUÇÕES

1 DISTANCIAMENTO – Mais parece menos simplesmente afastando-se para bem longe.

2 ABERTURA – Abertura significa simplicidade.

3 ENERGIA – Use menos, ganhe mais.



Lei n° 1
REDUZIR

A maneira mais simples de alcançar a simplicidade é por meio de uma redução conscienciosa

A forma mais fácil de simplificar um sistema consiste em eliminar funcionalidade. Atualmente, o aparelho de DVD, por exemplo, possui botões demais se você quiser apenas passar um filme. Uma solução seria retirar os botões de Retroceder, Avançar, Ejetar e assim por diante até que permanecesse somente um botão: Tocar.

Mas e se você quiser passar novamente sua cena favorita? Ou dar uma pausa no filme para que possa fazer aquele *pit stop* estratégico no banheiro? A questão fundamental é: onde reside o equilíbrio entre simplicidade e complexidade?

ATÉ QUE PONTO VOCÊ
PODE SIMPLIFICAR?



ATÉ QUE PONTO
TEM DE SER COMPLEXO?

Por um lado, você quer que o produto ou serviço seja fácil de usar; por outro, você quer que ele faça tudo o que uma pessoa gostaria que fizesse.

O processo de alcançar o estado ideal de simplicidade pode ser realmente complexo, por isso permita-me simplificá-lo para você. *A maneira mais simples de alcançar a simplicidade é por meio de uma redução conscienciosa.* Quando tiver dúvida, simplesmente elimine. Mas tenha cuidado com o que você for eliminar.

ELA ESTÁ SEMPRE CERTA

Acharíamos difícil eliminar qualquer botão do aparelho de DVD se realmente tivéssemos de fazê-lo. O problema é escolher o que merece viver, à custa do que merece morrer. Tais decisões não são fáceis de serem tomadas quando a maioria de nós não está treinada para atuar como déspota. Nossa preferência natural é a de deixar viver o que vive: escolheríamos manter toda a funcionalidade, se pudéssemos.

Quando é possível reduzir a funcionalidade de um sistema sem que haja uma desvantagem significativa, realiza-se a verdadeira simplificação. Quando tudo o que pode ser eliminado é removido, uma segunda bateria de métodos pode ser empregada. Chamo esses métodos de ELA: ENCOLHER, OCULTAR e AGREGAR.

ELA: ENCOLHER

Quando um objeto pequeno e desprezioso ultrapassa nossas expectativas, não só ficamos surpresos mas satisfeitos. Nossa reação normal é algo como “Aquela coisinha fez tudo isso?”. A simplicidade consiste no prazer inesperado derivado do que provavelmente seria insignificante e passaria despercebido. Quanto menor o objeto, mais condescendentes nós somos quando ele não funciona como deveria.

Tornar as coisas menores não significa necessariamente aprimorá-las, mas quando isso é feito tendemos a ter uma atitude mais condescendente em relação à sua existência. Um objeto maior que o ser humano exige respeito legítimo, enquanto um minúsculo objeto pode ser algo que mereça nossa piedade. Quando comparamos uma colher a uma escavadora de terraplanagem, o tamanho gigante do veículo instiga o medo, enquanto o utensílio arredondado parece inofensivo e irrelevante. A escavadora pode atropelá-lo e acabar com a sua vida, mas se a

colher caísse em cima de você, sua vida seria provavelmente poupada. Armas, gás lacrimogêneo e praticantes de caratê são exceção a essa regra de “temer o grande, valorizar o pequeno”.

A tecnologia está ENCOLHENDO. O poder de processar informações de uma máquina que havia 60 anos atrás pesava cerca de 30 toneladas e ocupava 170 metros quadrados pode agora ser compactado em uma lasca de metal menor que 1 décimo do tamanho da unha do seu dedo mindinho. A tecnologia do chip de circuito integrado – comumente denominado “chip de computador” – permite maior complexidade em uma escala extremamente minúscula. Os chips com circuito integrado encontram-se no âmago do problema dos aparelhos complexos atuais à medida que permitem que aparelhos cada vez menores possam ser criados. Uma colher e um celular podem possuir exatamente as mesmas dimensões físicas, e ainda assim os inúmeros circuitos integrados embutidos no celular tornam, com facilidade, o aparelho mais complexo do que a escavadora – portanto, as aparências enganam.

Dessa forma, enquanto os circuitos integrados são o principal propulsor da complexidade nos objetos dos dias atuais, eles também possibilitam encolher uma máquina assustadoramente complexa para o tamanho de uma balinha para combater o mau hálito. Quanto menor for o objeto, mais baixas são as expectativas; quanto mais circuitos integrados estiverem instalados, maior a potência. Nesta época de tecnologia sem fio que conecta o circuito integrado do telefone a todos os computadores do mundo, a potência tornou-se imperativa. Não há caminho de volta para a época em que os grandes objetos eram complexos e os pequenos objetos eram simples.

Os bebês são exemplos dessas máquinas complexas que, embora pequenas, exigem atenção constante a ponto de levarem a maioria dos pais à loucura. Contudo, no meio da devastação que eles causam, um momento precioso ocorre quando seus grandes lindos olhos rompem sua cansada apatia transmitindo um apelo de “Ajude-me! Ame-me!”. Afirma-se que esse encanto irresistível é o seu mecanismo-chave de autopreservação que, ao que eu saiba, funciona de fato, pois já passei por essa experiência várias vezes. A fragilidade é uma força neutralizadora essencial para a complexidade, pois pode instigar piedade – cujas letras, por coincidência, estão quase inteiramente contidas na palavra SIMPLICIDADE!

A ciência de fazer um objeto parecer delicado e frágil constitui uma técnica praticada ao longo da história da arte. Um artista é treinado para despertar emoção em seu semelhante por meio da obra que ele cria, quer seja piedade, medo, raiva ou qualquer outro sentimento ou combinação deles. Dentre todas as

muitas ferramentas à disposição do artista para alcançar a miniaturização acentuada estão a leveza e a finura.

Por exemplo, a parte de trás espelhada do iPod da Apple cria a ilusão de que o objeto é tão fino quanto a camada plástica preta ou branca flutuante porque o resto do objeto se adapta ao que está à sua volta. Já os monitores finos com tela plana como os de cristal líquido ou de plasma são feitos para parecerem mais leves, apoiando-se em estruturas mínimas de suporte ou, em caso extremo, flutuando sobre uma plataforma invisível de plexiglas. Outro enfoque comum para se alcançar a finura é percebido na bandeja chanfrada do Thinkpad fabricado pela Lenovo, conforme seu olhar viaja para baixo e para fora da extremidade inferior do teclado em direção ao vazio. Uma outra coleção desses tipos de design encontra-se disponível no site *lawsofsimplicity.com*.

Qualquer design que incorpore leveza e finura passa a impressão de ser menor, insignificante e mais humilde. A piedade dá lugar ao respeito quando se transmite muito mais valor do que o originalmente esperado. Há uma forte corrente de tecnologias de ponta que tornarão as coisas menores, como a nanotecnologia – a ciência de construir máquinas que cabem entre o polegar e o dedo indicador comprimidos um contra o outro. Minimizar o golpe complicador inevitável dessas tecnologias por meio de ENCOLHER pode parecer uma forma de engodo, o que realmente é. Mas qualquer coisa que possa fazer com que o comprimido de complexidade seja engolido mais facilmente é uma forma de simplicidade, mesmo quando for um gesto de engodo.

ELA: OCULTAR

Quando todas as funções que podem ser eliminadas já o foram, e o produto tiver sido modificado para ficar atraente, leve e fino, é hora de se usar o segundo método: OCULTAR a complexidade por meio de métodos de força bruta. Um exemplo clássico dessa técnica é o canivete suíço. Apenas a ferramenta que você deseja utilizar fica exposta, enquanto as outras lâminas e chaves permanecem ocultas.

Dotados de uma infinidade de botões, os controles remotos para equipamentos de som/vídeo são notoriamente confusos. Nos anos 1990, uma solução comum de design era ocultar as funções menos usadas, tais como acertar o relógio ou a data, atrás de uma tampa móvel, mantendo expostas somente funções como Tocar, Parar e Ejetar. Esse enfoque não é mais popular,

provavelmente devido à combinação de gastos de produção agregados e à crença dominante de que atributos visíveis (isto é, botões) atraem compradores.

Como estilo e moda tornaram-se forças poderosas no mercado de telefones celulares, os fabricantes dos aparelhos foram forçados a encontrar o equilíbrio entre a elegância da simplicidade e a complexidade do “é preciso fazer tudo”. Atualmente, o design em *clamshell* (extremamente fino) é o exemplo mais adequado de como ocultar funcionalidade até que você realmente precise dela. Todos os botões são comprimidos entre o alto-falante e o microfone de forma que, quando ele é fechado, fica do tamanho de um simples sabonete. Muitos designs recentes já ultrapassaram o *clamshell* e empregam mecanismos deslizantes ou de *flip-out*. Esses avanços são orientados por um mercado que exige inovações e está disposto a pagar por formas inteligentes de OCULTAR a complexidade.

Mas não poderia haver melhor exemplo do método de OCULTAR do que as interfaces dos computadores atuais. A barra de menu na parte superior oculta a funcionalidade do aplicativo. E os outros três lados da tela contêm paletas e menus que se revelam ao serem clicados e parecem multiplicar-se à medida que o computador aumenta em potência. O computador possui uma capacidade infindável de OCULTAR para criar a ilusão de simplicidade. Agora que as telas dos computadores ficam encolhidas em celulares, fornos de microondas e em todas as formas de aparelhos eletrônicos domésticos, o poder de OCULTAR uma quantidade inacreditável de complexidade está por toda parte.

Ocultar a complexidade por meio de engenhosas portas mecânicas ou minúsculas telas é uma forma clara de engodo. Caso esse engano pareça menos malvadeza e mais mágica, as complexidades ocultas tornam-se mais um prêmio do que uma amolação. O clique que se ouve ao abrir o celular Razr da Motorola ou o desempenho cinematográfico da apresentação de tela no Mac OS X da Apple criam a satisfação do poder isolar a complexidade da simplicidade. Desse modo, a complexidade torna-se um botão que o proprietário pode optar por colocar em ação a seu critério e não pela vontade do seu aparelho.

ENCOLHER um objeto diminui as expectativas e ocultar complexidades permite que o proprietário tenha controle sobre suas expectativas. A tecnologia cria o problema da complexidade, mas também fornece novos materiais e métodos para o design de nossa relação com as complexidades que continuarão sempre a se multiplicar. Embora instigar “piedade” e escolher como “controlá-la” pareçam abordagens draconianas em relação à simplicidade, podem ser vistas de maneira positiva devido à sensação de satisfação que criam.

ELA : AGREGAR

À medida que as funções ficam ocultas e os produtos encolhem, torna-se cada vez mais necessário embutir no objeto o sentido de valor que se perde após OCULTAR e ENCOLHER. Os consumidores só serão atraídos pelo produto menor e menos funcional se perceberem que ele tem mais valor do que a versão maior desse produto dotada de mais funções. Dessa forma, a percepção da qualidade torna-se um fator crítico no momento de escolher “menos” em vez de “mais”.

AGREGAR qualidade consiste principalmente em uma decisão de ordem comercial, mais do que de design ou tecnologia. A qualidade pode ser efetiva, quando agregada por meio de técnica avançada e materiais mais sofisticados; ou a qualidade pode ser apreendida, quando retratada em uma campanha de marketing adequada. Exatamente onde investir – na qualidade real ou na pressuposta – para obter o máximo retorno é uma questão que não possui uma resposta definitiva única.

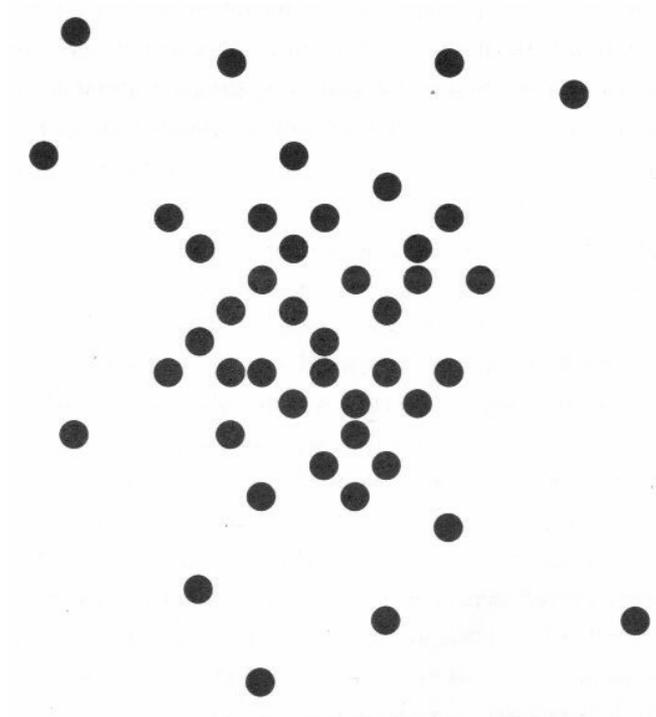
A excelência perceptível pode ser programada nos consumidores por meio do poder do marketing. Quando vemos um superatleta como Michael Jordan usando Nike, não podemos deixar de atribuir aos tênis algumas de suas qualidades heróicas. Mesmo sem a associação a uma celebridade, a mensagem de marketing pode ser uma ferramenta poderosa para aumentar a crença na qualidade. Por exemplo, embora eu seja normalmente fiel ao Google, fui bombardeado por inúmeros comerciais de televisão sobre o *live.com* da Microsoft e o *Ask.com* e agora me vejo usando o Google cada vez menos. O poder da sugestão é impressionante.

Incorporar a um objeto propriedades de real qualidade é a base da indústria de bens de luxo e está enraizada no uso de materiais preciosos e técnica avançada. Analogamente, um projetista de carros da Ferrari disse-me uma vez que a Ferrari possui menos peças do que um carro comum, mas as peças são significativamente melhores do que qualquer coisa sobre a face da Terra. Esse relato elegante de construção usa a filosofia simples de que se boas peças podem fazer um grande produto, peças incríveis podem transformá-lo em uma lenda. As vezes há exemplos de exageros extremos, como o meu laptop revestido de titânio – provavelmente não precisarei da dureza do titânio para proteger-me de uma bala. Mas é uma satisfação pessoal saber que um material de melhor qualidade é usado em vez de um plástico com qualidade inferior. O lado positivo do materialismo é que a forma como algo que possuímos se apresenta pode mudar como nos sentimos.

Algumas vezes mesclar as qualidades reais e as pressupostas funciona bem, como no design do controle remoto da Bang & Olufsen. O aparelho é fino e elegante em sua composição e fabricado com os materiais mais sofisticados, mas é significativamente (e intencionalmente) mais pesado – como um meio de comunicar sutilmente qualidade superior – do que você esperaria de sua aparência. Tecnologias avançadas, como três chips CGD em uma câmara de vídeo em vez de um único CGD, são normalmente invisíveis. Assim, a percepção necessita ser transformada em visibilidade de alguma forma, infelizmente em direta contradição com OCULTAR. Um adesivo sutil na câmara indicando “3 CCDs” ou uma mensagem que aparece quando o aparelho é ligado pela primeira vez ajuda a fazer propaganda desse poder extra oculto. É preciso anunciar as qualidades que não podem ser transmitidas de maneira implícita, especialmente quando a mensagem de agregar diz realmente a verdade.

ELA ENTRA EM AÇÃO

Diminuir o que você puder e esconder tudo mais sem perder o sentido do valor inerente. AGREGAR maior sentido de qualidade por meio de materiais sofisticados e mensagens sugestivas é um contrapeso importante e sutil para ENCOLHER e OCULTAR os aspectos compreendidos diretamente em um produto. Design, tecnologia e negócios trabalham em conjunto para chegar à decisão final sobre a quantidade tolerável de redução em um produto e a qualidade agregada apesar de seu reduzido estado de existência. Menos é melhor quando ELA entra em ação.



Lei nº 2

ORGANIZAR

A organização faz com que um sistema de muitos pareça de poucos

O lar é normalmente o primeiro campo de batalhas que vem à mente quando enfrentamos o desafio diário de administrar complexidade. As coisas parecem multiplicar-se. Há três estratégias consistentes para alcançar a simplicidade no universo doméstico: 1) comprar uma casa maior, 2) colocar tudo que você realmente não necessita em um depósito ou 3) organizar seus bens materiais de forma sistemática.

Essas soluções típicas levam a resultados mesclados. Primeiro, uma casa maior diminui a desordem em uma relação direta com o espaço. Mas, em última instância, mais espaço permite mais desordem. A opção de armazenar aumenta a quantidade de espaço vazio, mas ele pode ser imediatamente preenchido com mais coisas que terão de ser armazenadas posteriormente. A opção final de implementar um sistema assume a forma de coisas como organizadores de armário de roupas, que auxiliam a estruturar o caos, contanto que os princípios

de organização sejam obedecidos. Considero digno de nota que todas as três indústrias de redução de desordem — o mercado imobiliário, os serviços convenientes de armazenagem como os da empresa Door to Door e os varejistas de mobílias racionais como a Container Store — estejam crescendo de maneira acentuada.

Esconder a magnitude da desordem, seja espalhando-a ou ocultando-a, consiste em uma abordagem sem nuances que garantidamente funciona de acordo com a primeira Lei: REDUZIR. Há somente duas perguntas a serem feitas no processo de descomplicação: “Ocultar o quê?” e “Onde colocar?”. Sem gastar muito tempo pensando e pondo a mão na massa, um quarto bagunçado torna-se livre da desordem rapidamente e assim permanece por, pelo menos, alguns dias ou uma semana.

No entanto, no longo prazo, faz-se necessário um esquema eficaz de organização para se obter o sucesso definitivo no controle da complexidade. Em outras palavras, a pergunta mais desafiadora “O que vai com o quê?” precisa ser adicionada à lista. Por exemplo, em um armário de roupas pode haver agrupamentos de itens, tais como gravatas, camisas, ternos, jaquetas, meias e sapatos. Um guarda-roupa com mil peças pode ser organizado em seis categorias e tratado em nível agregado e assim adquirir maior maneabilidade. *Organização faz com que um sistema de muitos pareça de poucos.* Claro que essa lei será válida apenas se o número de grupos for significativamente menor que o número de itens a serem organizados.

Trabalhar com menos objetos, conceitos e funções — menos botões correspondentes para serem acionados — simplifica mais a nossa vida quando estamos diante da alternativa de termos opções demais. No entanto, tomar decisões corretas para obter a integração entre elementos disparatados pode ser um processo complexo que facilmente ultrapassa a tarefa trivial de organizar o armário de roupas. Aqui tentaremos descrever as idéias mais simples para ajudá-lo a colocar tais princípios em ação.

SLIP: O QUE VAI COM O QUÊ ?

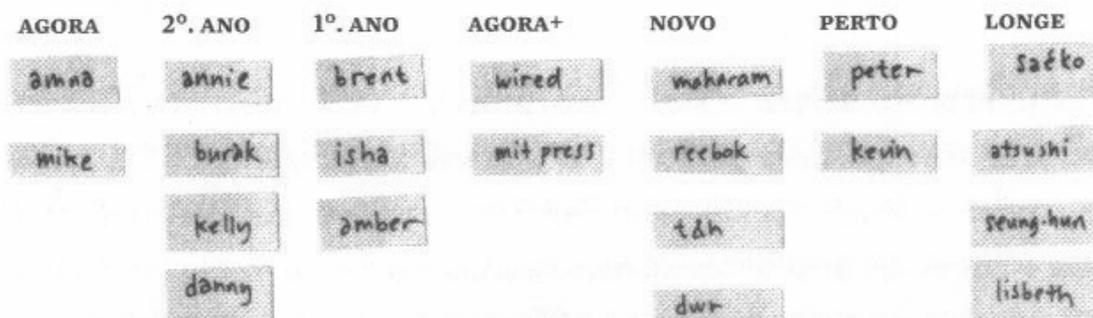
Separar pares de meias assim que acabaram de ser lavadas é fácil quando elas são da mesma marca e do mesmo modelo. Infelizmente, a maioria das situações que temos de enfrentar não são tão simples quanto um par genérico de meias pretas. Enxergar a floresta a partir das árvores consiste em uma meta comum que é

facilitada pelo processo *ad hoc* que chamo de SLIP: SELECIONAR, ROTULAR, INTEGRAR, PRIORIZAR.

SELECIONAR: Escreva nas folhas de um bloquinho do tipo *post-it* cada um dos dados que devem passar pelo processo de SLIP. Mova-os em uma superfície plana até encontrar os agrupamentos naturais. Por exemplo, deixe-me passar o processo de SLIP pela minha mente com relação às tarefas urgentes e ainda por fazer no dia de hoje: mit press, maharam, peter, kevin, amna, annie, burak, saéko, reebok, t&h, dwr e assim por diante. Movendo-as manualmente e colocando-as próximas umas das outras resulta basicamente no agrupamento abaixo:



ROTULAR: Cada grupo tem direito a um nome relevante. Caso não consigamos decidir sobre um nome, podemos atribuir um código arbitrário, como uma letra, um número ou uma cor. Para dominarmos a arte de SELECIONAR e ROTULAR, necessitamos de treino como qualquer atleta profissional.



INTEGRAR: Sempre que possível, integrar grupos que tenham aparências significativamente próximas. Alguns grupos irão se dividir nesta fase. Em geral, quanto menor o número de grupos, melhor.

AGORA	PESQUISA		NOVO	PERTO	
wired	annie	brent	moharam	peter	saeko
mit press	burak	isha	reebok	seung-hun	atsushi
amna	kelly	amber	tdh	lisbeth	kevin
mike	danny		dwr		

PRIORIZAR: Finalmente, coloque os itens de prioridade mais alta em um único conjunto para assegurar que recebam mais atenção. A Lei de Pareto é útil como regra prática: considere qualquer conjunto de dados – geralmente 80% podem ser manejados com prioridade mais baixa e 20% requerem o nível mais alto. Tudo é importante, mas saber por onde começar é o primeiro passo crítico. A hipótese de Pareto torna simples concentrar-se nos “poucos vitais”.

FOCO	BASE			PRÓXIMOS	
wired	annie	atsushi	danny	brent	moharam
mit press	burak	saeko	seung-hun	amber	reebok
amna	kelly	peter	lisbeth	isha	tdh
mike		kevin			dwr

Como exposto acima, o SLIP é um processo de forma livre para encontrar as respostas à pergunta “O que vai com o quê?”. Os inúmeros pedacinhos de *post-it* sobre minha mesa consistem no sistema de caos que é ordenado pela ponta de meus dedos. Encontrar o esquema organizacional que melhor funciona para você é um sábio investimento.

Não existe uma ciência específica para o SLIP, por isso não há um método certo ou errado. Você deve adaptá-lo conforme achar necessário. Caso cometa algum erro, não há ninguém para recriminá-lo, portanto vale a pena arriscar. Uma ferramenta de computador para jogar com o processo de SLIP encontra-se disponível gratuitamente no site lawsofsimplicity.com, caso você não aprecie um monte de papezinhos amontoados sobre sua mesa.

TAB (ELAS)

Manter a organização é o tema desta Lei, e o processo de SLIP é uma das muitas maneiras de se começar. Fazer uma busca no Google por “métodos organizacionais” irá proporcionar-lhe milhões de variedades, como a técnica popular do “mapa mental”, em que elementos relacionados expandem-se radialmente como os raios de uma roda. Além disso, uma pesquisa na web revelará algoritmos de três ou quatro dimensões para organizar os pensamentos juntamente com acrobacias visuais que impressionam. Textos animados nascem de árvores, imagens saltam de um modelo de estrutura com formato de espinha de peixe e idéias flutuam e voam em paisagens realistas em três dimensões.

A apresentação visual das informações é um tópico que eu deveria conhecer mais profundamente, já que representa o alicerce da minha carreira. Mesmo assim, não importa o quanto eu aprenda sobre as complicações do design gráfico, sempre acabo no mesmo lugar: na tecla “tab”. Na época da máquina de escrever, era a tecla “tab” que conseguia emprestar a mágica possibilidade de criar ordem a partir do caos. A tradição da tecla “tab” ainda permanece viva na era do processador de textos, mas aquele som “*plank*” emitido pela máquina de escrever avançando para fazer a tabulação infelizmente desapareceu.

A maioria dos alunos de graduação estampa em suas faces aquele olhar questionador: “máquina de escrever?”.

A relevância da tecla “tab” para o conceito de organização é que ela é a única no teclado que foi projetada para simplificar as informações. Considere a seguinte lista de itens:

vermelho leão refrigerante pimenta safira
azul urso *milk shake* sal diamante
verde jacaré martíni glutamato topázio
cor-de-rosa flamingo expresso alho rubi
branco girafa leite cominho esmeralda
preto pingüim cerveja açafão ametista
cinza cachorro água canela turquesa

Assim exposto, o sistema de organização conceituai não está claro. A complexidade é solucionada por meio de uma generosa aspersão de tabulações e então as categorias ganham vida – a ordem emerge.

vermelho	leão	refrigerante	pimenta	safira
azul	urso	<i>milk shake</i>	sal	diamante
verde	jacaré	martíni	glutamato	topázio
cor-de-rosa	flamingo	expresso	alho	rubi
branco	girafa	leite	cominho	esmeralda
preto	pingüim	cerveja	çafrão	ametista
cinza	cachorro	água	canela	turquesa

A forma tabular de observar os dados não chega a ser uma ciência avançada, mas é um raro tipo de mágica visual que sempre funciona. No meio do texto, as tabulações quebram o espaço linear de um documento para que os parágrafos possam evidenciar-se como princípio organizador. Muito além do paradigma da língua inglesa, os códigos de programação de computadores são escritos em um dialeto especial que carece de inteligibilidade. Os códigos de programa bem tabulados são reconhecidos como sinal de uma mente iluminada. Quando usada estrategicamente, a tabulação – e o modo similar de usar o espaço e as teclas de retrocesso – dá ao caos da desordem um leve toque de design visual.

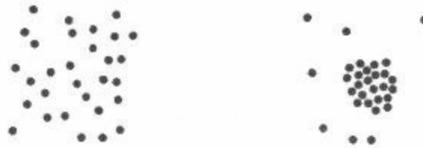
“Que programa você usa?” é a pergunta que me fazem freqüentemente a respeito dos slides que uso para apresentar meu trabalho. Concluí que a resposta adequada a essa pergunta é sugerir, em contrapartida, a elaboração de uma pergunta diferente: “*Que princípio você usa?*”. A grade vertical e horizontal básica de informações é destituída de *sex appeal*, mas é um recurso extremamente confiável no vocabulário do design gráfico. Sempre que fico confuso, lanço meu olhar para o canto esquerdo do teclado. O caminho rápido para a simplicidade está a um dedo mindinho de distância.

A GESTALT DO IPOD

Ao percebermos e representarmos visualmente a organização natural dos objetos, temos como base a poderosa capacidade da mente para detectar e estabelecer padrões. No que se refere à mente visual, a escola de psicologia da Gestalt é particularmente relevante. Os psicólogos gestálticos acreditam que há uma variedade de mecanismos no cérebro que se prestam a estabelecer padrões. Por exemplo, quando você vê uma caixa feita com um único traço que não se acha completamente fechado, sua mente pode essencialmente “preencher a lacuna” e

imaginá-la fechada. Outro exemplo de gestalt é a tendência a continuar mentalmente uma série de figuras desenhadas com “círculo, círculo, círculo” com outro círculo.

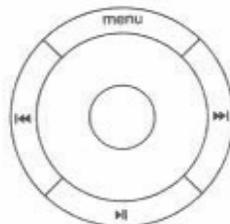
Permita-me fazer uma ilustração que ajuda a completar a forma da psicologia da Gestalt.



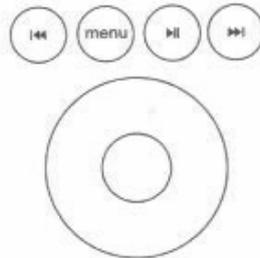
Qual é a diferença entre o agrupamento de 30 pontos dispostos à esquerda e aqueles à direita? A resposta é simples. À esquerda não há nenhuma ordem para os pontos colocados aleatoriamente; à direita, existe um claro agrupamento de pontos como um “todo”, mesmo que seja composto de muitos pontos minúsculos. Na verdade, juntando os pontos no grupo à direita, simplificamos aquela disposição desordenada de 30 pontos, estabelecendo ordem para o caos.

Os seres humanos são animais organizacionais. Não conseguimos deixar de agrupar e categorizar tudo o que vemos. Ele é um metido? Ela é uma dondoca? Será que estão viajando juntos ou separados? Esta tampa serve nesta lata? Os princípios da Gestalt de tentar encontrar o “encaixe” conceituai mais apropriado são importantes não só para a sobrevivência, mas também residem no âmago da disciplina de design. A Alemanha é indiscutivelmente o país em que se originou o campo do design por meio de sua escola lendária Bauhaus, fundada em 1919. Dessa forma, é mais do que uma mera coincidência que a palavra alemã para design seja *Gestaltung*. Tradicionalmente, as empresas alemãs, tais como a BMW, Audi e Braun, têm defendido soluções de design que aspiram encaixar-se perfeitamente com a mente. Seu objetivo comum tem sido encontrar implacavelmente a gestalt mais adequada que atenda às necessidades.

A mudança da gestalt do iPod da Apple revela como pequenas mudanças na organização criam grandes diferenças no design. Quando o aparelho foi lançado pela primeira vez, os controles estavam dispostos como abaixo:

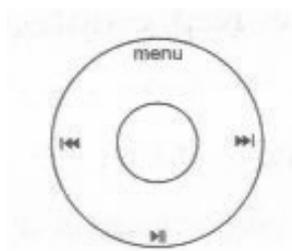


Depois, talvez como uma técnica de redução de custos, ou devido a reclamações feitas por pessoas com dedos gordos, a Apple separou os quatro botões que estavam em torno do seletor em uma discreta fileira de botões na versão subsequente do iPod:

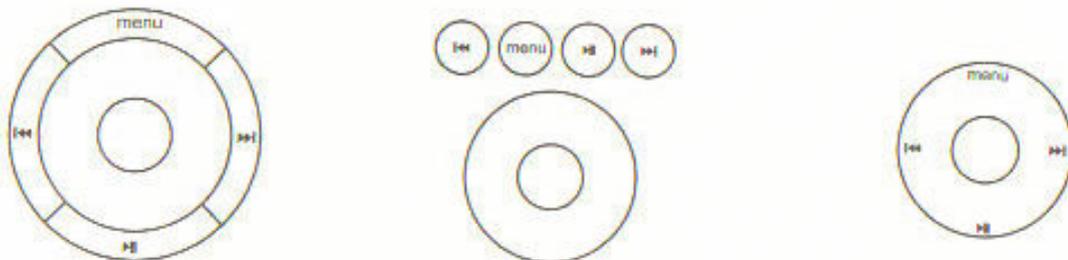


A Apple havia deixado o iPod mais complexo. Ao deslocar as funções previamente centralizadas para uma fileira sem atrativos na parte superior, ela fez o novo iPod parecer complicado. Lembro-me de ter corrido até a loja para comprar um dos modelos antigos do iPod quando essa versão com a fileira de botões foi colocada no mercado. Fiquei extremamente irado porque eles haviam mudado algo que era lindamente simples para algo desnecessariamente complexo.

Nas versões mais novas, eles têm oscilado em torno da extrema simplicidade integrando todos os botões em um único controle seamless:

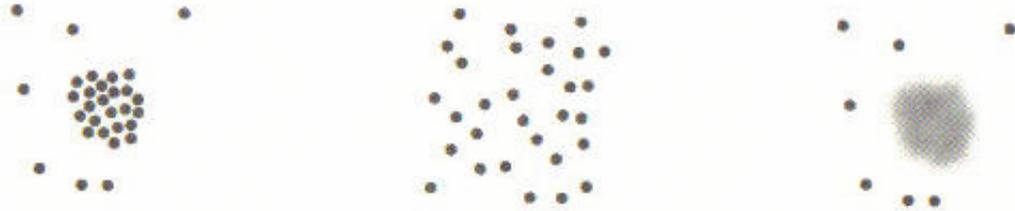


Observemos os três designs dispostos lado a lado:



Da esquerda para a direita, podemos ler essa seqüência dos passos evolutivos do iPod como "começar simples, depois ficar complexo e acabar sendo

tão simples quanto possível”. A tradução dos controles do iPod para os meus diagramas de pontos assemelha-se ao seguinte:



À esquerda, os botões são amarrados em torno do seletor, no meio eles são separados e, à direita, são integrados em uma nuvem em que o seletor de rolagem (*scroll dial*) e os botões são um só. O diagrama correto da nuvem de pontos representa o lugar em que todos os elementos individuais amalgamaram-se em um, como se ficassem opticamente turvos por meio de uma lente.

A estética do turvamente é comum na história da arte, abrangendo desde as pinturas impressionistas de Monet e suas nuvens indistintas de minúsculas pinceladas até as imagens estilizadas das flores criadas pela artista Georgia O’Keefe. Representações com os contornos suavizados possuem um encanto místico e são, dessa forma, convidativas por natureza. Analogamente, a terceira fase do controle do iPod é desejável porque turva todos os controles em uma imagem de simplicidade.

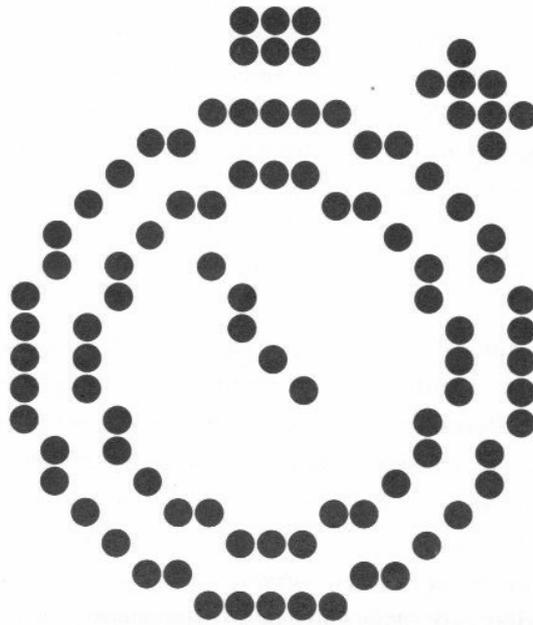
Há também pontos negativos para esse enfoque do turvamente, como se evidenciou recentemente pela incapacidade do meu estimado cunhado em operar um iPod pela primeira vez na noite de Natal. Não ficou claro para ele como avançar ou retroceder as músicas por causa da integração dos botões com o seletor de rolagem. A pergunta que deu início à nossa jornada “O que vai com o quê?” é respondida pela abordagem do turvamento com, simplesmente, “Tudo”. Então me lembrei de que ninguém precisa ser amante de arte abstrata e interpretação subjetiva. Todos devem ter a sua própria gestalt, e é por isso que outros players de MP3 ainda são vendidos. Mas, posteriormente, meu cunhado conseguiu dominar o iPod, para sua satisfação, provando que o controle em forma de círculo do iPod *pode* ser uma boa gestalt.

DISTÂNCIE-SE PARA VER MELHOR

Ter vários grupos é bom; ter grupos demais é ruim porque eles contrariam primordialmente a meta de agrupamento. Agrupamentos turvos se revelam

poderosos porque podem parecer muito mais simples, mas à custa de tornarem-se mais abstratos e menos concretos. Por isso, a simplicidade pode ser uma forma criativa de encarar o mundo movido pelo design. Ela alimenta a fome natural da mente para solucionar enigmas e encontrar a gestalt correta.

Os melhores designers do mundo distanciam-se quando contemplam algo. Eles se distanciam para ver a floresta a partir das árvores — para encontrar o equilíbrio certo. Eles se distanciam para ver o mundo. Você verá mais, vendo menos.



Lei nº 3

TEMPO

Economia de tempo transmite simplicidade

Uma pessoa comum gasta pelo menos uma hora por dia esperando na fila. Acrescente-se a isso os incontáveis segundos, minutos e semanas gastos esperando por algo que não tenha nenhuma fila.

Um pouco dessa espera é sutil. Esperamos a água sair da torneira quando abrimos o registro. Esperamos a água ferver no fogão e começamos a ficar impacientes. Esperamos as estações do ano mudarem. Um pouco de toda essa nossa espera é menos sutil e pode, com frequência, ser tensa ou desgastante: esperar uma página da web carregar, esperar em um congestionamento de carros, ou esperar os resultados de um exame médico temido.

Ninguém gosta de sofrer a frustração da espera. Assim, todos nós, consumidores e empresas, tentamos frequentemente encontrar maneiras de vencer o ponteiro do relógio. Fugimos de nossa rota para encontrar a opção mais rápida ou qualquer outro meio para reduzir nossa frustração. Quando qualquer interação com prestadores de serviços ou fornecedores de produtos ocorre

rapidamente, atribuímos essa eficiência à percepção da simplicidade da experiência.

A obtenção de um grau notável de eficiência em termos de velocidade é exemplificada pelo serviço expresso de entrega da FedEx e também pelo atendimento a um pedido de hambúrguer no McDonalds. Quando somos obrigados a esperar, a vida parece desnecessariamente complexa. *Economia de tempo transmite simplicidade*. E ficamos imensamente agradecidos quando isso acontece, o que é raro.

Portanto, existe o benefício implícito: a redução do tempo gasto com espera traduz-se em tempo que podemos gastar com outra coisa. No fim, passa a ser a escolha de como gastaremos o tempo que recebemos na vida. Cortar dez minutos do tempo gasto para voltar para casa após o final do expediente traduz-se em dez minutos a mais junto àqueles que você ama. Dessa forma, uma espera reduzida é uma inestimável recompensa com relação não só aos negócios, como também à vida e ao seu bem-estar.

Economizar tempo diz respeito realmente a reduzir tempo, e o processo de ELA, como exposto na primeira Lei, pode ajudar-nos. De acordo com ELA, podemos ter a percepção da redução por meio do ENCOLHER e do OCULTAR, e também podemos compensar o que é perdido AGREGANDO, de forma sutil, o que é mais relevante. Vamos verificar se ELA está certa de novo.

ELA: ENCOLHER O TEMPO

Como protótipo do “cara ocupado” que está sempre tentando manter-se são, sou pessoalmente familiarizado com a meta de encolher o tempo. Sou o cara que desamarra os sapatos e tira o laptop da mala antes de chegar ao balcão de segurança no aeroporto, na esperança de passar com a velocidade de um esquiador olímpico. Chegar em casa antes que os filhos estejam dormindo é outro desafio diário – para o qual emprego algoritmos sofisticados de rota que me levem do MIT até minha casa com a eficiência de um entregador de Nova York. No primeiro caso, corro o risco de passar por um constrangimento enquanto me exponho na fila para a vistoria da segurança e no último caso recebo minha recompensa ao costurar aquele abominável campo de batalhas do trânsito de Boston. Meus riscos pessoais para economizar tempo, no entanto, são pequenos comparados à dimensão dos riscos que correm as empresas.

A redução de uma tarefa de cinco minutos para um minuto é a *raison d'être* do gerenciamento de operações, o campo que nos introduziu em um mundo que

nunca dorme e é sempre pontual. As técnicas superiores de gerenciamento operacional exerceram papel fundamental na ascensão da Toyota em relação à GM em 2006. Promessas de utilização de tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID), que é capaz de identificar individualmente cada produto estocado nas prateleiras, farão com que o levantamento de estoque ocorra instantaneamente. As empresas correm grandes riscos para aperfeiçoar seus processos pela necessidade de sobrevivência. No nível individual, temos, também, a preocupação de sobrevivência, mas tomamos certas liberdades que nos permitem tocar uma melodia diferente.

Dentre os infinitos modos de reduzir o tempo, a solução mais indicada é eliminar todas as limitações, conforme aprendi com o lançamento do iPod Shuffle da Apple. O Shuffle diferencia-se dos outros iPods porque não possui nenhum seletor além de um único LED, e dessa maneira a interface do usuário sofre enorme redução em troca de um preço mais baixo e maior resistência no uso.

Tomei conhecimento do Shuffle por meio de um comercial de rádio que dizia algo parecido com “Coloque os fones no ouvido e tenha acesso a uma variedade completamente aleatória da sua biblioteca de músicas. E isso mesmo, completamente aleatória!”. Não consegui conter meu entusiasmo e comecei a me perguntar: depois de a Apple ter inventado o uso do branco no design do produto, será que agora inventou a aleatoriedade?

Abrir mão do poder de escolha – e deixar que a máquina escolha por você – é uma abordagem radical para encolher o tempo que poderíamos gastar com a roda de rolagem do iPod. A abordagem do Shuffle é gerar escolhas aleatórias, mas nós podemos prever um futuro em que o iPod conhecerá suas preferências, seus hábitos e até seu estado de espírito, e tocará a música mais apropriada. Finalmente, a opção de busca do Google “Estou com sorte” não precisará contar com nenhuma sorte e encontrará a coisa exata que você procura.

Uma versão desse futuro já faz parte do nosso dia-a-dia. Vá até a *Amazon.com* e o site recomenda uma porção de livros pelos quais você teria algum interesse, com base nas preferências das pessoas que ele considera semelhantes a você. Preferir fazer pesquisa por todos os livros em estoque da *Amazon.com* seria uma tarefa que levaria muito tempo e, dessa forma, sendo menos exigentes, podemos economizar tempo. Deixar que outra pessoa faça as escolhas menos importantes para nós pode ser uma estratégia segura de enfrentar o problema.

Em nível macroscópico, os governos e as empresas empenham-se bastante para enxugar o tempo e aparar as arestas como meio de reduzir custos; no nível pessoal, fazemos sacrifícios semelhantes que nos trazem recompensas similares

em nome da eficiência. No final do dia, o dia realmente termina. Assim, escolher quando dar mais importância versus quando dar menos importância está no cerne de se viver uma vida eficiente mas recompensadora diariamente.

ELA: OCULTAR E AGREGAR O TEMPO

Encolher o tempo de um processo pode, às vezes, demorar tanto que um meio alternativo para “economizar” tempo é ocultar a percepção de sua passagem simplesmente eliminando os mostradores de tempo do ambiente. Parei de usar relógio de pulso há muitos anos atrás quando descobri, como muitas outras pessoas, que, como resultado, eu nunca mais senti que meu tempo estava se esgotando. Mesmo sem relógio de pulso, meu celular se dispõe a me mostrar a hora certa. Gostaria de poder desligar o visor.

Poucos exemplos superam o golpe ardiloso que os cassinos em Lãs Vegas pregam em seus clientes. Entrar em um cassino profissional pela primeira vez pode ser uma experiência desconcertante. Em geral, não há relógios ou mesmo janelas que possam revelar a hora do dia. Essa simples montagem ambiental reforça sua impressão de que você está suficientemente acordado para jogar. Imagino que, se fosse legal, os cassinos iriam querer reprogramar todos os celulares da redondeza para exibir as horas de forma distorcida a fim de segurá-lo por lá. Claro que ocultar as horas não economiza tempo; simplesmente cria a ilusão de que o tempo não é uma preocupação premente.

Quando vemos os ponteiros congelados de um relógio com bateria sem carga e sentamo-nos para observá-lo, temos a tendência a nos sentirmos deprimidos. Algo está errado. Gostamos de ver o tempo fluir, uma vez que é natural que ele busque sua progressão natural para frente. Por outro lado, quando o relógio está completamente oculto, tendemos não a questionar o seu fluxo, mas a experimentar uma sensação de incerteza perturbadora em relação a querer saber as horas. Ver o ponteiro dos segundos avançando e fazendo tique-taque é um sinal confortante de que tudo anda bem.

No início da era dos computadores pessoais, a transferência de dados de uma memória interna para um meio de armazenamento externo, como um disk drive ou um computador remoto, poderia demorar desde alguns segundos até muitas horas. Bastava acionar o comando de transferência e esperar que terminasse – sem saber quanto tempo iria levar. Um computador imobilizado é semelhante a um relógio imobilizado, e assim uma estratégia psicológica de lidar com essa experiência torturante da espera surgiu na forma das “barras de

progresso”. Quando a Apple costumava investir em pesquisa, fez uma experiência em que se atribuía a um usuário uma tarefa que exigia um tempo significativo de processamento. Eles descobriram que quando um mostrador gráfico de progresso – ou uma “barra de progresso” – era exibido, o usuário tinha a impressão de que o computador executava a tarefa em menos tempo do que quando nenhuma barra de progresso era exibida.

Façamos uma experiência, está bem? Abaixo, à esquerda, há uma barra de progresso que é exibida como fotogramas consecutivos ao longo do tempo. Observe-os de cima até embaixo e verá que no final a barra está completamente preenchida. À direita, há uma barra de progresso que mostra o progresso avançando paulatinamente até atingir seu estado de completo preenchimento, exibindo o processo passo a passo.



O que você descobriu? Não tenho dúvida. Sente-se que passou menos tempo na barra de progresso à direita. À esquerda, o tempo transborda de forma atabalhoada como ketchup saindo de um vidro da Heinz; à direita, o tempo é suavemente espalhado sobre uma fatia de pão como se fosse margarina.

Dizer às pessoas quanto tempo ainda têm que esperar é uma prática humana que se torna cada vez mais popular. Verifique o número crescente de sinais para pedestres que possuem sua própria barra de progresso ou um mostrador numérico do tempo que resta. Quando você está ao telefone aguardando um atendente, uma voz gravada diz quantos minutos você poderá ter que esperar até ser atendido por um ser humano de verdade. O tempo pode ser agregado ao mostrador do relógio, de forma digital, ou em um mostrador gráfico abstrato. Há casos em que, em um nível mínimo de exibição, um simples LED pisca monotonamente como uma espécie de batimento cardíaco visual para indicar ao público que tudo vai bem. Conhecimento é conforto, e o conforto reside na essência da simplicidade.

O tempo pode ser agregado por meio de uma abordagem ainda mais enganosa — usando a “modelagem” para criar a ilusão de movimento e velocidade. Atribui-se a um designer dos anos 1930, chamado Raymond Loewy, o crédito pelo conceito de modelagem denominado “aerodinâmico” (*streamlining*). Você pode não conhecer o nome, mas provavelmente conhece a garrafa de Coca-Cola que ele projetou muitos anos atrás (refiro-me à clássica garrafa de vidro e não a esse contêiner gorducho de plástico usado atualmente). Loewy é famoso por ter sido influenciado pela estética do vôo e pela propulsão a jato, e por transferir o “estilo” (não a função) de vôo para objetos domésticos do dia-a-dia. Por exemplo, um aspirador de pó ou uma torradeira poderiam ser criados para parecerem mais ágeis e leves dotando-os com as características visuais de um avião. Um carro poderia parecer mais rápido acoplando-se barbatanas sem nenhuma função aerodinâmica. Os computadores atualmente empregam muitas dessas dicas arrojadas de modelagem com base na indústria automobilística para realçar a imagem de velocidade. A Alienware, atualmente subsidiária da Dell, lidera essa tendência de aplicar modelagem “envenenada” ao computador na forma de arrojadas aberturas para ventilação e iluminação teatral.

A modelagem é uma forma de engodo que, embora enganoso, pode ser um atributo desejável do ponto de vista do consumidor. Precisamos de todo reforço positivo que pudermos obter a fim de sentirmos que estamos avançando. Não é?

TIQUE-TAQUE TIQUE-TAQUE

Todo ano algo semelhante a isto acontece: fico preso na pista de decolagem de um aeroporto por 4 horas no meio de uma tempestade de neve, depois fico na fila por mais 3 horas para determinar o destino de meu futuro vôo, e então, na manhã seguinte, espero por mais 2 horas para passar pelos seguranças a fim de esperar outra hora na pista. A percepção de que a vida resume-se a esperar vem mais tarde durante a vida. Para uma criança, a idéia de ter que esperar é algo estranho e simplesmente intolerável. Contudo, esperar é o que fazemos no mundo adulto. A espera não nos deixa em paz um só minuto.

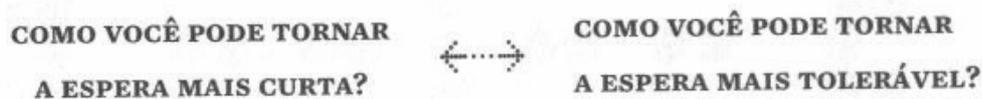
Às vezes a experiência mundana da espera pode atingir proporções inimagináveis, como quando, por exemplo, você está prestes a fazer uma apresentação para centenas de pessoas e está acabando de copiar um arquivo importante a partir de uma unidade de disco externa para o computador da apresentação. Todos estão aguardando você começar e a barra de progresso caminha preguiçosamente... e... então... *pára*. E *espera*. Esse evento testa sua fé na máquina e, de forma subreptícia, instiga-o a apertar “Cancelar”. Você está na

mira de centenas de olhos. Será que tem coragem para reiniciar o processo? Será que a espera que o aflige pode ser posta em jogo contra o que poderia ser uma espera mais demorada? É o seu dia de sorte?

Fazer com que processos críticos sejam acelerados é um fantástico benefício para a humanidade. No entanto, rapidez não custa barato. O preço para enviar um documento pelo serviço normal do correio é 40 centavos, mas remetê-lo por Sedex custa R\$ 14,40 – quase 40 vezes mais caro para enviá-lo de maneira expressa. Um voo direto economizará tempo em relação a um voo com escalas, mas terá custo muito maior. Acrescente a isso o preço do combustível sempre em ascensão, e conte com o pagamento de prêmio extra pelo privilégio da rapidez.

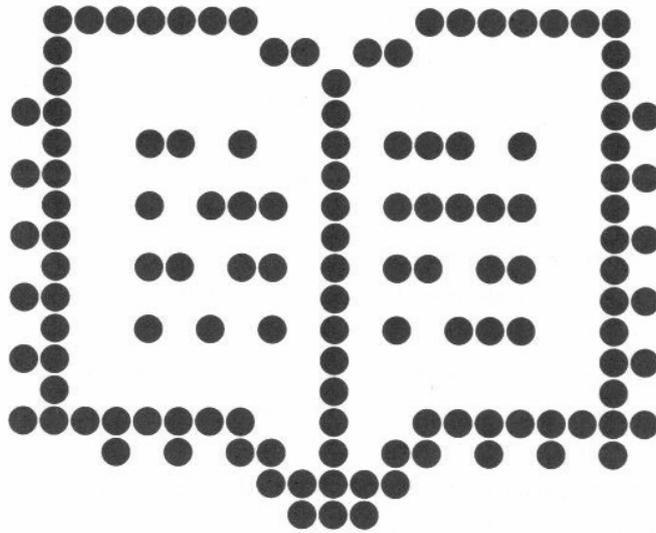
As tecnologias da web são uma exceção a essa escolha tempo/custo. O Google Notícias exibe fatos ocorridos a apenas “3 minutos”, oferecendo a você um assento grátis para assistir aos acontecimentos mundiais à medida que eles ocorrem. A apresentação orgulhosa do “Ao Vivo de Nova York” do *Saturday Night Live* não parece grande coisa quando são possíveis webcasts ao vivo de qualquer lugar do mundo. A velocidade da web coloca nossas expectativas no *agora*.

Quando acelerar um processo não for uma opção, dedicar atenção extra ao cliente torna a experiência da espera mais tolerável. Aprecio os biscoitinhos e outros tira-gostos servidos na fila da loja Whole Foods durante a época do Dia de Ação de Graças, enquanto a fila do caixa serpenteia pela loja inteira. Economizar tempo é, dessa forma, a permuta entre o quantitativamente rápido versus o qualitativamente rápido:



Usando a terminologia do ELA: ENCOLHER as limitações do tempo, por um lado, e OCULTAR ou AGREGAR a dimensão do tempo, por outro. Economizar tempo ou estar sincronizado com o fluxo do tempo – aquele que custar menos para implementar – normalmente significa ganhar o dia.

O ELA ajuda-nos a manipular nossa relação com o tempo de forma vantajosa. Quando se economiza tempo – ou quando parece que isso ocorre -, o complexo torna-se mais simples. A injeção do médico dói menos quando é aplicada rapidamente, e menos ainda quando sabemos que salvará nossas vidas. Esse último fenômeno é tratado na quarta Lei: APRENDER. Assim, vamos parar de enrolar e passar logo adiante para que você não fique esperando.



Lei nº4

APRENDER

O conhecimento torna tudo mais simples

Manusear um parafuso é algo enganosamente simples. Basta encaixar a ponta de uma chave de fenda do tipo Phillips ou comum na cabeça do parafuso. O que ocorre em seguida nem sempre é simples, como você já deve ter percebido ao observar uma criança ou um adulto completamente distraído girar a chave de fenda no sentido contrário.

Minhas filhas memorizaram essa regra por meio de uma frase mnemônica ensinada por minha esposa: “direita direito, esquerda esquece”. Pessoalmente utilizo a analogia a um relógio e projeto o movimento no sentido horário dos ponteiros na curva de penetração positiva do parafuso. Os dois métodos estão sujeitos a um segundo nível de conhecimento: saber distinguir direita de esquerda, ou saber em qual sentido giram os ponteiros do relógio. Portanto, manusear um parafuso não é tão simples quanto parece. E é um objeto aparentemente tão simples!

Assim, embora o parafuso tenha uma concepção simples, você precisa saber em que sentido deve girá-lo. *O conhecimento torna tudo mais simples*. Isso é verdadeiro para qualquer objeto, não importando o nível de dificuldade. O

problema com o fato de gastar tempo para aprender uma tarefa é que você, com frequência, sente que está perdendo tempo, uma violação da terceira Lei. Estamos todos cientes da abordagem “atirar-se de cabeça”: “Eu não preciso de instruções, deixe-me apenas fazê-lo”. Mas, na realidade, esse método leva normalmente mais tempo do que seguir as instruções do manual.

Algo que seja tão simples quanto ensinar um conceito básico a uma outra pessoa parece banal em comparação com gerenciar uma cadeia complexa de abastecimento ou programar um supercomputador. No entanto, qualquer um que tenha tentado ensinar a uma criança a tarefa aparentemente banal de amarrar o cordão do tênis pode suspeitar que escrever o código para o algoritmo que ordena as páginas do Google seja mais fácil. Na posição de professor do MIT, confesso com franqueza que ainda tento encontrar a melhor forma de ensinar. A coisa mais útil para a minha carreira de professor foi a experiência de estar do outro lado da aprendizagem: ingressei como aluno no programa de MBA.

O fato de tornar-me aluno permitiu-me reavivar a humilde experiência de ser calouro no MIT e sentir-me como o mais idiota do *campus*. Ser professor é a coisa mais fácil do mundo – você apenas precisa agir como se soubesse todas as respostas. Ser aluno é muito mais difícil porque você tem de não só arrancar as respostas do professor críptico, mas também fazer com que elas tenham sentido.

Como aluno e educador, apresento algumas de minhas abordagens com base em design para o que considero a “boa aprendizagem”. Elas representam o trabalho-em-andamento que pacientemente aguarda refinamento por meio da evolução natural de um conceito vivo.

USE O PROCESSO “BRAIN”

A aprendizagem tem mais sucesso quando existe o desejo de se alcançar um conhecimento específico. Algumas vezes essa necessidade é a de edificação, que é, por si só, uma nobre meta. Embora, na maioria dos casos, ter algum tipo palpável de recompensa – quer seja um conceito escolar ou uma barra de chocolate – seja necessário para motivar as pessoas. Quer haja motivação intrínseca como orgulho ou motivação extrínseca como um cruzeiro com tudo pago para o Caribe aguardando como prêmio final, a jornada que devemos empreender para conquistar a recompensa é melhor quando for tolerável. No entanto, os reality shows como “Big Brother” ou “No Limite” – que eu confesso ter assistido – comprovam que, às vezes, somente a recompensa justifica a jornada independentemente do desconforto do caminho que a pessoa tiver de percorrer.

A doutrina da “cenoura ou porrete” conduz a uma escolha entre motivação positiva e negativa – recompensa versus punição. Discordo quando os professores dão balinhas para os alunos e outros vibram com as respostas certas, mas também discordo de um colega no MIT que atira apagadores nos alunos que caem no sono durante suas aulas.

Ao contrário, os dados obtidos em dez anos como professor demonstram que oferecer aos alunos um desafio aparentemente insuperável consiste no melhor motivador de aprendizagem. Diz-se que quantidades volumosas de tarefas de casa é uma espécie de recompensa para o aluno acima da média do MIT. Mas, após a recente experiência própria como aluno, perdi um pouco da minha atitude masoquista em favor de uma abordagem holística:

BÁSICO é o início de tudo.
REPITA-se com frequência.
ABSTENHA-se de se desesperar.
INSPIRE-se com exemplos.
NUNCA deixe de se repetir.

A essa altura do campeonato, você já deve estar saturado dos meus acrônimos ELA e SLIP, então não vou lhe dizer que as primeiras letras do meu mantra acima compõem a sigla BRAIN (cérebro).

O primeiro passo em transmitir o BÁSICO é assumir a posição do aprendiz de primeira viagem. Como especialista, desempenhar esse papel não é impossível, mas mais apropriado para um grupo de estudo ou qualquer outro conjunto de participantes externos. Observar o que deixa de fazer sentido para o não-especialista e seguir a trilha sucessivamente até o final da cadeia de conhecimento é o caminho para o sucesso. Reunir essas verdades vale a pena, mas pode consumir tempo ou mesmo ser feito de maneira insatisfatória. Contratar especialistas para o estudo de pessoas, como antropólogos e projetistas de fatores humanos, consiste em um método eficaz comprovado pelo sucesso de meus amigos na IDEO, empresa de consultoria de design internacional. Então, novamente, se você não tiver condições de contratar a IDEO e está disposto a violar a terceira Lei gastando um pouco mais de TEMPO, a maneira mais fácil de aprender o básico é ensinar o básico a si mesmo.

Há alguns anos, visitei o mestre do design tipográfico suíço Wolfgang Weingart no estado do Maine, para dar uma palestra em seu curso regular de verão. Fiquei maravilhado com a capacidade de Weingart de dar exatamente a mesma palestra de abertura a cada ano. Pensei comigo mesmo: “Será que ele não

fica entediado?”. Dizer a mesma coisa repetidas vezes não tinha valor para mim e, honestamente, comecei a questionar a capacidade do mestre. Mas, talvez na terceira visita, eu percebi que, embora estivesse dizendo exatamente a mesma coisa, Weingart a dizia de forma mais simples a cada vez que apresentava a palestra. Ao manter o foco no básico do básico, ele era capaz de reduzir tudo que sabia à essência concentrada do que desejava transmitir. Seu exemplo singular reacendeu meu entusiasmo para ensinar.

REPETIR-se pode ser constrangedor, especialmente se você for autocrítico – característica comum à maioria das pessoas. Mas não precisa se sentir envergonhado, porque a repetição funciona e todo mundo faz isso, incluindo o presidente dos Estados Unidos e outros líderes. Simplicidade e repetição estão relacionadas, conforme comprova a história do site *Slate.com* sobre a reeleição de George W. Bush em 2004 que apresentava em sua manchete: “Simplicidade, simplicidade, simplicidade”. Ao longo da campanha, Bush proferiu a mesma mensagem simples sobre terrorismo e o Iraque repetidamente.

O artista Mike Nourse reforçou esse ponto em seu vídeo de 2004 intitulado *Terror, Iraque, Armas*. Nourse começou com o discurso de Bush na televisão, na véspera da invasão do Iraque, e editou todos os momentos em que ele repetiu enfaticamente três expressões: “terror”, “armas de destruição em massa” e “Iraque”. Quando Nourse reuniu apenas esses cliques, o vídeo resultante chegou a dez por cento do discurso. Não é surpresa que os Estados Unidos entraram posteriormente em guerra com o Iraque, com base na percepção comum a muitos americanos de que o Iraque detinha em seu poder armas de destruição em massa que iriam ser usadas em operações terroristas contra os Estados Unidos. Na época eu estava devidamente convencido e apreensivo como muitos outros, e não tinha certeza do porquê disso. Agora sei. Repetição funciona.

ABSTER-se do desespero é algo a ser almejado em se tratando de aprendizagem. Todos nós queremos que as pessoas digam “uau” desde o início com os mais novos sinos e apitos de um novo produto espantoso, mas às vezes o “uau” torna-se “ué” e você precisa de uma aspirina para lidar com a ansiedade ante os aspectos impressionantes do novo. Tenho receio de fazer a atualização de um programa no meu computador porque sei da avidez desse novo programa em me apresentar seus atributos mais recentes e mais espantosos. A estratégia do “chocar e surpreender” pode desencorajar aquele que ficou “chocado e surpreendido”, conforme aprendi por experimentar o enorme precipício existente entre o conhecimento do professor e o do aprendiz na minha condição de aluno de MBA. Também percebi como os professores podem tornar-se involuntariamente insensíveis em um ambiente universitário. Um início suave e

inspirado é a melhor maneira de atrair os alunos ou mesmo um novo cliente para o processo de imersão da aprendizagem.

A INSPIRAÇÃO é o catalisador fundamental para a aprendizagem: a motivação interna triunfa sobre a recompensa externa. A fé profunda em alguém, ou mesmo uma força poderosa como Deus, ajuda a alimentar a fé em si e apontar a direção certa. Meu próprio momento de inspiração em design ocorreu durante meus anos de graduação quando, por acidente, encontrei um livro escrito pelo autor e designer epônimo Paul Rand. As contribuições onipresentes de Rand ao panorama dos ícones corporativos americanos, tais como os logotipos para IBM, ABC, Westinghouse e UPS, forneceram metas de inspiração para legiões de designers. Encontrei Rand em seu estúdio exatamente dez anos após ter tropeçado em seu livro e guardo para sempre e com muito carinho essas lembranças. Ele faleceu um ano mais tarde, com 82 anos de idade, e a imagem que tenho dele em minha mente é o seu constante e terno abraço em Marion, sua esposa. Rand ensinou-me tantas coisas em tão pouco tempo!

Sentir-se seguro (abstendo-se do desespero), sentir-se confiante (dominando o básico) e sentir-se instintivo (condicionando-se por meio da repetição) satisfazem as necessidades racionais. A inspiração proveniente de outros funciona como uma meta mais elevada que, pelo menos para mim, consiste na verdadeira recompensa. A prática da educação é a forma mais elevada de filantropia intelectual.

Por último, NUNCA deixe de repetir-se. Será que já disse isso?

RELACIONAR – TRADUZIR – SURPREENDER!

Continuo a desenvolver minha abordagem de cinco passos para o processo de aprendizagem como educador, mas comecei minha carreira originalmente como engenheiro treinado no MIT. Durante esse período de minha vida, meus companheiros ensinaram-me uma importante regra para a aprendizagem de sistemas complexos: CPDM, uma abreviação para “Consulte a P**** Do Manual”. Alguém tem um problema? Diga-lhe: “CPDM”. Caso encerrado – a última palavra em simplicidade. É claro que a solução não é perfeita. Pode nem haver um manual disponível para ser consultado, e ninguém realmente gosta de um boca-suja.

Uma alternativa para essa grosseria da “abordagem da engenharia” é a “abordagem de design” mais sofisticada para facilitar o processo de compreensão. Os melhores designers casam a função com a forma a fim de criar experiências

intuitivas que compreendemos imediatamente – sem necessidade de aula (ou xingamento). O bom design reside de alguma maneira na capacidade de instigar um sentido de familiaridade instantânea. “Ei, já vi isso antes!” é reação pretendida que constrói a confiança para fazer-se uma tentativa. Como você deve lembrar-se da segunda Lei, os princípios da Gestalt do design dependem da capacidade de nossa mente em “preencher as lacunas” ao sintetizarmos relações plausíveis. O design começa por alavancar o instinto humano para fazer relações, em seguida por traduzir a relação para um objeto ou serviço tangível e então idealmente por acrescentar um pouco de surpresa no final para recompensar o esforço do público. Ou escrevendo esses passos de forma taquigráfica: RELACIONAR-TRADUZIR-SURPREENDER!

A persistência da metáfora da área de trabalho, introduzida nos anos 1980, consiste em um exemplo onipresente do impacto de RELACIONAR-TRADUZIR-SURPREENDER. Antes dessa interface gráfica com o usuário, a norma era uma tela simples em forma de grade e com tamanho suficientemente grande para apresentar 24 linhas de 80 caracteres de texto. Todo o mundo interior do computador era representado como um fluxo linear de códigos alfanuméricos digitais. Pesquisadores na Xerox alavancaram o poder gráfico emergente dos computadores junto com o paradigma comum de uma mesa de escritório para estabelecer uma relação reconhecível entre uma pessoa e suas informações. Certos aspectos de uma área de trabalho física traduziram-se facilmente na área de trabalho na tela: pastas contendo papéis associadas com pastas contendo arquivos de dados e a lata de lixo física associada com uma lata de lixo virtual para dados apagados.

A relação conhecida com a área de trabalho física forjou a adesão cognitiva imediata, que foi reforçada por conceitos bem traduzidos. Mas havia a necessidade de uma recompensa substancial ou mesmo um “a-ha”, fruto do ato de SURPREENDER-SB, para garantir uma mudança para essa tecnologia assim chamada de “desordenadora”. A surpresa manifestada pela capacidade de coletar, categorizar, redistribuir e redefinir muito mais documentos do que se imaginava antes ser possível ao se passar para o gerenciamento digital de informações.

Alguns casos bem-sucedidos, como a “metáfora da área de trabalho”, e outros mapeamentos entre costumes antigos e tecnologias mais avançadas têm aberto o caminho para tornar mais familiares experiências antes consideradas estranhas. RELACIONAR-TRADUZIR-SURPREENDER depende da existência de uma experiência comum a respeito do que você mesmo deseja mapear, o que, infelizmente, limita a abordagem a culturas e costumes específicos. Por exemplo, o ícone original da lata de lixo na área de trabalho do Macintosh da Apple era

irreconhecível para os japoneses que nunca haviam visto uma lata de lixo metálica com armação vertical. As metáforas servem para RELACIONAR-TRADUZIR um conceito-chave, mas o SURPREENDER pode ser indesejável quando a metáfora não funciona.

A cultura do design pode da mesma forma afetar o modo de operar do RELACIONAR-TRADUZIR-SURPREENDER. Uma abordagem de design tipicamente alemã mais racional irá diligentemente RELACIONAR-TRADUZIR, embora não necessariamente garanta o SURPREENDER no final. Um barbeador Braun funciona perfeitamente e ponto final. O design britânico contemporâneo, por outro lado, pode ser caracterizado como forte quanto ao fator de SURPREENDER conforme comprovado pelos designs inovadores da Apple liderados pelo britânico Jonathan Ive. A qualidade intensamente agradável do design italiano conduz à inversão do RELACIONAR-TRADUZIR-SURPREENDER PARA O SURPREENDER-TRADUZIR-RELACIONAR, tal como o sofá do Studio65 inspirado nos lábios de uma mulher. Assim sendo, há tantas maneiras de RELACIONAR-TRADUZIR-SURPREENDER quanto há gostos diferentes.

As metáforas são plataformas úteis para transferir uma grande quantidade de conhecimento existente de um contexto para outro com esforço mínimo, com frequência imperceptível, por parte da pessoa que atravessa a ponte conceitual. Mas as metáforas são profundamente envolventes caso elas SURPREENDAM em uma dimensão positiva e inesperada. Por exemplo, os restaurantes do *chef* Alain Ducasse estão sempre surpreendendo – quando você acha que sabe o gosto de alguma coisa, acaba descobrindo sabores inusitados. Grandes filmes, como aqueles dirigidos por M. Night Shyamalan, seduzem-no para sua zona de conforto por meio de elementos identificáveis na trama de forma que tudo faça sentido perfeito até a reviravolta no final. Uma metáfora utilizada como atalho de aprendizagem para um design complexo é mais eficaz quando sua execução é relevante e deliciosamente inesperada.

A REAL RECOMPENSA

Quando adolescente, achava estranho que meus colegas de classe fossem recompensados com bicicletas e incentivos em dinheiro por terem obtido boas notas. Quando apresentava esses fatos concretos a meus pais, eles costumavam dizer: “Que sorte seus amigos têm!”. E fim de papo.

Alguns sistemas de recompensa advêm do fato de reconhecer no próprio progresso a compensação. Testemunhei isso em minha filhinha à medida que ela passou de engatinhar para andar por aí como as mais velhas. No caminho da cozinha para a sala de jantar há um único degrau para se passar ao nível inferior. Quando ela engatinhou da cozinha para a sala de jantar, tentando descer de frente, descobriu rapidamente o perigo da manobra. Mais tarde inventou uma forma pela qual virava o corpo para fazer com que as pernas descessem primeiro e assim a passagem bem-sucedida tornou-se possível.

Quando ela começou a andar, tentou descer o degrau utilizando seu processo de andar ainda não aperfeiçoado. Claro que ela caiu. Tentei mostrar-lhe que se ela tentasse descer de quatro, poderia fazer uso de seu método previamente idealizado para superar o obstáculo com segurança. De modo inesperado para mim, ela se recusou a fazê-lo e quis descer o degrau como todo mundo. A recompensa, nesse caso, foi o crescimento. Quando ficamos mais velhos, tendemos a esquecer essa motivação simples, mas essencial, que tínhamos quando criança.

Achei estranho que o telefone celular que uso fosse muito menor do que os manuais que o acompanhavam. É verdade que aquilo que é difícil de usar é proporcionalmente difícil de aprender. Assim, um objeto complexo garante um manual de instruções igualmente complexo. Mas o manual que acompanha o meu carro é bem mais fino do que aquele da minha câmara digital. Não é uma comparação justa, é claro. Para dirigir um carro, nos Estados Unidos, preciso passar por instrução formal durante um semestre, dedicar muitas horas de prática e, mais do que tudo, passar no exame de motorista. Sendo assim, o fato de eu ter feito o curso de “Educação no Trânsito” no ensino médio dispensou-me de precisar de um manual de instruções mais grosso para meu carro.

As tarefas difíceis parecem mais fáceis quando são “necessidade de saber” em vez de “boas de se saber”. Para um adolescente, um curso de história, matemática ou química é útil para saber, mas concluir o curso de educação para motoristas satisfaz uma necessidade fundamental para se obter autonomia. No início da vida, lutamos por independência e no final da vida é a mesma coisa. Na essência das melhores recompensas reside o desejo fundamental de liberdade para pensar, viver e ser. Aprendi que os designs de produtos mais bem-sucedidos – sejam eles simples, complexos, racionais, ilógicos, domésticos, internacionais, tecnofílicos ou tecnofóbicos – são aqueles que estão profundamente ligados a um contexto maior de aprendizagem e de vida.



Lei n° 5

DIFERENÇAS

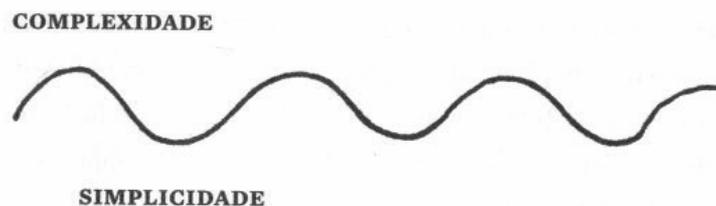
Simplicidade e complexidade necessitam uma da outra

Ninguém quer comer somente a sobremesa. Mesmo uma criança que tem permissão para comer sorvete em três refeições diárias, cedo ou tarde ficará cansada dessa gulodice. Na mesma moeda, ninguém quer ter apenas simplicidade. Sem o contraponto da complexidade, não somos capazes de reconhecer a simplicidade quando a vemos. Nossos olhos e sentidos acendem-se, e às vezes se apagam, sempre que experimentamos diferenças.

Reconhecer o contraste auxilia a identificar qualidades que desejamos – e que estão freqüentemente sujeitas a mudanças. Pessoalmente não prefiro a cor rosa, mas gosto dela como uma pitada de brilho em um monótono mar de verde-oliva. O rosa parece audacioso e vibrante quando comparado à sua cercania escura e muda. Sabemos como apreciar mais uma coisa quando podemos compará-la a qualquer outra.

Simplicidade e complexidade necessitam uma da outra. Quanto mais complexidade houver no mercado, mais essa coisa mais simples se destaca. E uma vez que a tecnologia somente crescerá em grau de complexidade, existe um benefício econômico claro em se adotar uma estratégia de simplicidade que ajudará a realçar seu produto. Dito isso, estabelecer um sentimento de simplicidade em design requer tornar a complexidade conscientemente disponível de alguma forma explícita. Essa relação pode ser manifestada tanto no mesmo objeto ou experiência, ou em contraste com outras ofertas na mesma categoria – como a simplicidade do iPod em comparação com seus concorrentes mais complexos no mercado de players de MP3.

Dentro da mesma experiência, encontrar o equilíbrio correio entre simplicidade e complexidade é difícil. Alcançar uma situação em que as diferenças realcem, em vez de eliminarem, qualquer outra existência é algo pertencente a uma arte sutil que ainda me é nebulosa. O indício mais próximo a uma solução que consegui encontrar é o conceito de ritmo, que está baseado na modulação da diferença.



Pense em um gráfico matemático subindo em direção à complexidade, depois descendo em direção à simplicidade, depois subindo em direção à complexidade e novamente descendo, ad infinitum. Você pode pensar nisso acontecendo em uma linha do tempo, como uma canção que muda ao longo do seu desenvolvimento; ou você pode também pensá-lo como ocorrendo no espaço, como uma pintura em que seus olhos viajam pela imagem e a experiência se modifica. O ritmo como simplicidade e complexidade ocorrem no tempo e espaço é o ponto crucial.

SEM RITMO NENHUM

Na era do *networking*, com serviços como LinkedIn e Friendster, a prática de troca de cartões de visita está gradualmente perdendo valor.

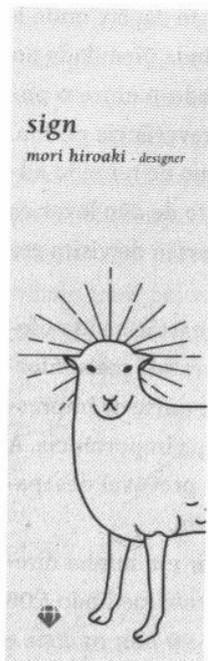
Contudo, tendo sido criado na cultura empresarial do Japão, onde a troca de cartões constitui-se em ato formal, estou ainda vinculado ao costume de

apresentar meu cartão de visita segurando-o entre o polegar e o indicador das duas mãos enquanto faço a reverência polida. Durante meus primeiros dias passados lá, recordo-me de ter sido advertido inúmeras vezes por meus superiores pelo fato de não levar os cartões comigo. Apresentar-se a um estranho sem cartão de visita era considerado um tremendo insulto.

Os tempos mudaram no Japão e o costume do cartão sendo oferecido com as duas mãos está dando lugar a uma investida mais informal, feita com uma mão, da globalização. A qualidade e arte de impressão dos cartões de visita decaíram juntamente com sua importância. A expressão “Busque-me no Google” parece marcar o provável desaparecimento da fina tradição da troca de cartões de visita.

Mesmo assim, os cartões de visita parecem fluir em minha direção em seu formato regular de um retângulo geralmente medindo 5,08 cm por 8,89 cm nos Estados Unidos, ou 55 mm por 90 mm na Ásia e Europa. Minha mesa é, em geral, limpa e organizada de acordo com a segunda Lei. Dessa forma, quando os cartões de visita começam a se amontoar, é hora de tomar uma medida urgente. A pilha de cartões é selecionada de acordo com o processo do SLIP, inserida na base de dados e em seguida direto para o lixo reciclável (supondo-se que os cartões sejam feitos de papel e não de metal ou plástico, como ocorre algumas vezes).

No interesse da sinceridade total, devo admitir que violei a segunda Lei: ORGANIZAR. Há um cartão de visita que nunca foi jogado na lata de lixo. É um cartão fino, cor creme, com a ilustração de uma ovelha mítica. Primeiramente atribuí minha incapacidade de jogá-lo fora à aparência do animal que parece estar sempre alerta. As vezes, os cartões de visita são impressos com a fotografia da pessoa, e não tenho nenhum problema em ver esses cartões picotados, portanto minha relutância em jogá-lo fora não era por causa da presença de uma testemunha. Não conheço bem a pessoa – apenas encontrei-a uma vez -, portanto não tem nenhum valor sentimental. Ainda assim o cartão permaneceu tranqüilo sobre minha mesa por mais de sete anos e provavelmente continuará lá.



Coloque seu cartão de visita junto com esse cartão. A impressão monocromática deste livro não revela o amarelo delicado do papel, ou o destaque em vermelho no canto inferior esquerdo, na marca do seu ilustrador. Mas sua mente é capaz de completar os detalhes. Permanece em minha mesa porque não encontrei nada semelhante a ele, em termos de tamanho ou de característica pictórica. É o cartão de visita que não se parece com

nenhum outro. Caso cartões finos com fotos de animais da fazenda virassem moda, ele certamente perderia seu valor.

CHÁ COM TANAKA

Tive o privilégio de conhecer o pai do design gráfico japonês moderno – Ikko Tanaka. (Seu primeiro nome em kanji significa simplesmente “uma luz”.) Certa vez, enquanto morava no Japão, estive em uma cerimônia do chá particular na residência de Tanaka junto com o famoso arquiteto contemporâneo Shigeru Ban. As palavras “cerimônia do chá” evocam uma imagem de guardanapos finamente tecidos e *petit fours*, mas a cerimônia do chá japonesa é algo simplesmente sublime.

Tanaka fora um aluno praticante do *chanoyu*, a cerimônia do chá, e nós éramos suas cobaias. É difícil de se imaginar que alguém tão superior continue sendo aluno com a idade na casa dos 70, mas na Ásia há muitos exemplos desse contínuo ciclo de aprendizagem. Na arte marcial do caratê, por exemplo, o símbolo de orgulho para um faixa preta é usá-la por tempo suficiente para que a estampa desvaneça para o branco a ponto de simbolizar o retorno ao estado inicial. Tanaka era faixa preta em design japonês.

A cerimônia iniciou-se, como de costume em alguns estilos de *chanoyu*, com uma verificação dos utensílios para a confecção do chá. Passamos as “xícaras” de chá (mais parecidas com tigelas fundas) para admirá-las. Se não me engano, recebi uma xícara do século XVIII que parecia mais um terrível acidente no forno. Era uma tigela de cerâmica preta funda e brilhante em que todas as superfícies externas pareciam se envolver intuitivamente no estilo de um quadro de Salvador Dali. Eu não tinha certeza quanto a onde deveria colocar meus lábios na tigela.

Lá estava eu na casa do mestre japonês mais famoso do modernismo bebendo de algo totalmente imperfeito, com geometria não-platônica (sem cilindros, esferas, cubos para serem encontrados), destituído de todas as características de uma xícara. Visualmente era todo imperfeito, sem as superfícies lisas e brancas da simplicidade comumente vendidas na seção de louças da loja Ikea.

Por essa razão, todavia, os outros elementos dos utensílios para o chá de Tanaka pareceram pura perfeição. Como, por exemplo, o recipiente laqueado do século XVII para chá cuja tampa preta fosca encaixava-se com seu par com a precisão impossível de blocos de Lego. Ou mesmo os detalhes sutis das

superfícies feitas de madeira na sua sala de chá que revelavam uma linhagem de árvore que não existia. A xícara passou indiretamente a simbolizar para mim a essência da estética japonesa, que aspira atingir a perfeição última. Sua complexidade inesperada fez com que tudo, já impossivelmente simples, se tornasse ainda mais simples.

SINTA A BATIDA

Taa taa ti ti taa. Não se trata de língua estrangeira, mas a representação fonética do ritmo que aprendi com meu professor de música na escola fundamental. *Ti ti ti ti taa taa.* Descanso. *Ti taa ti taa ti ti ti ti taa.* Tudo vem à minha lembrança. Ouvir o contraponto entre o som longo, o som curto e a ausência de som é o tipo de seqüência que um baterista de jazz é capaz de criar envolvendo o corpo inteiro na dança. Por outro lado, se você criar um ritmo simplista como “*taa taa taa taa taa taa taa taa taa*” em que os *taas* continuam em uma seqüência interminável para expressarem uma batida monotônica, seu público não agüentará ficar até o último *taa*.

Considere que ocorra um dia a seqüência de eventos de acordo com o seguinte padrão: *complexidade, complexidade, simplicidade.* A simplicidade torna-se a salvação.

Simplicidade, simplicidade, simplicidade, complexidade, simplicidade, simplicidade, complexidade, complexidade, simplicidade, complexidade, complexidade, simplicidade, simplicidade, complexidade. É o ritmo entre o simples e o complexo que importa mais.

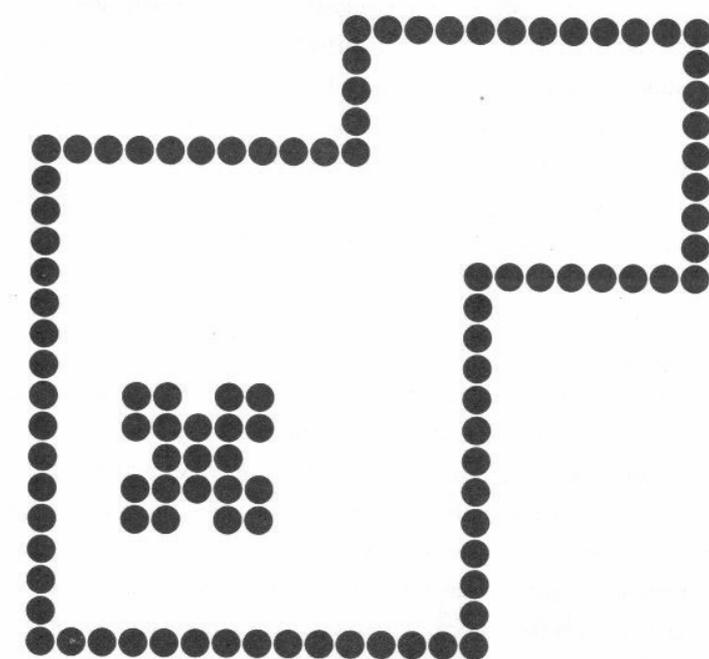
Simplicidade, simplicidade, simplicidade. Não há como conectar-se com a simplicidade uma vez que a sensação de complexidade tenha sido esquecida.

De modo alternativo, no domínio espacial, considere urna enorme tela pintada completamente de preto versus outra enorme tela coberta completamente com pingos de tinta espalhados como uma péssima interpretação de Jackson Pollock. As duas são expressões monótonas de simplicidade e complexidade em suas formas distintamente separadas. Correndo o risco de tornar-se entediante, eu penduraria qualquer uma das pinturas na parede da minha casa por um dia pelo menos, porque gosto de ter a mente aberta. Talvez

uma dose simples de imaginação aplicada a uma das obras pudesse prolongar meu intervalo de atenção. Por exemplo, uma única imagem em que as partes são cuidadosamente pintadas de preto sem brilho e outras partes detalhadas com respingos provavelmente prenderia meu interesse por muito mais tempo. A variedade tende a manter nossa atenção quando o ritmo da diferença nos cativa.

Em alguns ritmos aceitamos a monotonia, como na mudança das estações: inverno, primavera, verão, outono e de novo o inverno.

Crunch, crunch, crunch. Lembro-me de caminhar pela neve, no meio da noite, pela vizinhança quieta só para ouvir minha própria respiração e meus passos. Refletia sobre o fato de que a neve do inverno iria posteriormente cessar e dar lugar ao verde da primavera. A combinação de uma noite silenciosa e o meu avanço irreversível à meia-idade obrigou-me à pergunta retórica: “Por quantos anos mais conseguirei experimentar uma noite de inverno sossegada como esta?”. Agora sou mais cuidadoso em sentir o ritmo precioso de cada ano de vida. Ouço a batida da simplicidade e da complexidade bem distintamente em cada coisa que experimento. Você também consegue ouvi-la?



Lei nº6

CONTEXTO

O que reside na periferia da simplicidade é definitivamente não-periférico

Há algo sobre como nossos olhos e mãos funcionam em harmonia. Imagine-se no torno de cerâmica, esculpindo cada detalhe com intensa concentração. Tudo que importa está acontecendo em primeiro plano, na ponta de seus dedos, e encontra-se inteiramente dentro do seu campo de visão. Seu celular ou a campainha da porta toca e esse controle rigoroso é rompido, fazendo o segundo plano saltar para primeiro plano. Felizmente você percebe que uma chaleira no fogão está fervendo ou que cortou sua mão e está sangrando.

Enquanto as palavras “estriteza” e “foco” significam essencialmente a mesma coisa, a primeira exprime uma conotação negativa enquanto a última exprime uma positiva. Um atleta que chega até as Olimpíadas, por exemplo, não é “estrito” mas focado. Contudo, o foco nem sempre é uma boa coisa.

Uma vez fui aconselhado por meu professor Nicholas Negroponte a tornar-me uma lâmpada elétrica em vez de um raio laser, com uma idade e em uma época na minha carreira em que eu era todo foco. O seu ponto de vista era: você

consegue fazer brilhar um único ponto com a precisão de um raio laser, ou utilizar a mesma luz para iluminar tudo à sua volta. O empenho para atingir a excelência normalmente implica o sacrifício de tudo que existe no segundo plano em prol da preocupação com tudo de importante em primeiro plano. Assumi o desafio de Negroponte como uma meta mais elevada, a de encontrar o significado de tudo que está à nossa volta, em vez de apenas daquilo que enfrentamos diretamente.

O que reside na periferia da simplicidade é definitivamente não-periférico. A sexta Lei enfatiza a importância do que poderia perder-se durante o processo de design. Aquilo que parece ser de relevância imediata pode não ser tão importante quando comparado a tudo ao nosso redor. Nossa meta é atingir uma espécie de superficialidade iluminada. É coerente começarmos a trilhar esse caminho falando sobre o nada.

O NADA É ALGUMA COISA

A ciência defende que a entropia no universo está sempre aumentando. O que isso significa em termos mais simples? Uma criança abre um livro de histórias ilustradas, vira as páginas com as figuras e vê uma parte vazia da página. Com o lápis em punho, ela move a mão em direção ao espaço em branco. O que ela fará provavelmente? Preencherá o vazio, é claro.

Este é o oitavo livro em que elaborei os designs e escrevi, mas é o primeiro em que mais escrevi do que elaborei os designs. Todos eles conservam a prioridade comum de maximizar o “espaço em branco” – essencialmente todas aquelas áreas vazias da página que rodeiam o texto. Tais superfícies são um convite para o caos, da mesma forma que uma prateleira em casa é depósito de moedinhas, chaves e assim por diante. Analogamente, poderíamos rascunhar anotações nesses espaços vazios circundantes e também nos espaços que separam as linhas do texto.

Considere o simples desafio da página que não diz nada mais do que “Não escreva nesta página”. Você consegue controlar essa compulsão? Vá para a página 57 e faça o teste.

O espaço em branco e convidativo da página desperta seu orgulho contra a suposição de que quatro palavras impressas podem mantê-lo sob domínio. Sua inclinação natural é perguntar: “Por que não?”. Sem recebermos nenhuma explicação, temos nós mesmos que preencher o espaço em branco seja literalmente com marcas de lápis ou metafisicamente com conclusões. Talvez seja

devido à religião do autor? Ou talvez seja uma medida radical para conservar o abastecimento global de tinta? Às vezes, podemos estar longe do alvo, mas de acordo com esta sexta Lei de CONTEXTO, isso significa que estamos de fato no alvo.

Durante visita a um local sagrado no Japão, notei uma enorme área retangular que estava cuidadosamente isolada por uma corda decorada com marcadores de papel branco. O retângulo estava vazio e exibia um ar de nobreza porque estava imediatamente próximo a um templo. Seria um local para enterros sagrados? Fiquei durante vários minutos contemplando o significado do vazio, entrando no mesmo transe calmo que havia experimentado em um jardim próximo de pedras de estilo zen. Um sacerdote aproximou-se da misteriosa zona retangular e acenou para um carro que entrava no local. A corda foi desamarrada e o carro entrou naquele espaço para receber sua bênção anual como proteção contra acidentes e ferimentos. Aquilo lembrou-me que não é preciso ser um monge zen para apreciar o espaço vazio – especialmente se você está tentando estacionar em uma rua movimentada de Manhattan.

Caso recebessem um espaço em branco ou uma área extra, os tecnólogos inventariam algo para preencher esse espaço; de forma semelhante, os homens de negócios não iriam querer abrir mão de uma oportunidade potencial perdida.

Por outro lado, um designer escolheria fazer o seu melhor para preservar o vazio porque de sua perspectiva o *nada* é *algo* importante. A oportunidade perdida pelo aumento da quantidade de espaço em branco é compensada pelo aumento de atenção sobre o que permanece. Mais espaço em branco significa que menos informações foram apresentadas. Por sua vez, deve-se prestar proporcionalmente mais atenção àquilo que se encontra menos disponível. Quando há menos, apreciamos tudo muito mais.

A ATMOSFERA ESTÁ POR TODA PARTE

Levante os olhos do livro por um momento e dê uma olhada à sua volta. O que você vê? Vejo outros passageiros cansados no espaço apertado em que eu digito este trecho no meu laptop. O som dos motores é tão alto que é difícil ouvir qualquer coisa além do barulho de fundo. E a altura dos assentos impede-me de ver mais do que a calvície do passageiro à minha frente. A experiência de viajar em um avião pode ser a de um isolamento desconfortável em quase todos os sentidos. Há tão pouco significado para ser apreendido que cada mínima sensação parece irritantemente amplificada.

Por exemplo, tento não neutralizar o ruído ambiente por meio do uso de protetores de ouvido. Contudo, em vez do silêncio, ouço a liberação do ar dos meus pulmões. Uso uma máscara para cortar a luz de cima, mas o tecido da minha máscara causa atrito no meu rosto, lembrando-me de sua presença e de sua finalidade principal. Pequenas coisas no ambiente impõem-se mais quando você é forçado a prestar atenção a elas. Assim sendo, o segundo plano, ou a “atmosfera” do ambiente, terá prioridade sobre o primeiro plano, ou tarefa em foco, quando não há nada para fixar exceto tudo que nos rodeia.

Ao sair em férias tropicais com o único propósito de relaxar, envolver-se com a atmosfera do local de destino traz o repouso necessário. A soma total dos inúmeros pequenos detalhes da experiência – ar mais puro, maior porcentagem de sorrisos, as delícias dos sabores e assim por diante – tudo contribui para o que é especial. A indústria hoteleira e outros negócios baseados em vivências requerem intensa atenção aos muitos detalhes que passam despercebidos no nível individual, mas de maneira cumulativa atingem uma relevância real.

Uma vez encontrei um amigo designer em um apartamento sossegado em Paris com paredes brancas e mobília branca. Um almoço com *sushi* esteticamente preparado foi servido. Atum vermelho, salmão rosa, lula branca, cavala prateada e uma tira de alga envolveu ousadamente meu sentido visual quando levei a cena completa para a minha mente. Peguei meus pauzinhos para começar, quando o amigo disse: “O sabor desta refeição é afetado pela sala em que estamos”. Verdade. Com tudo à minha volta em cor branca pura, inclusive a travessa em que o *sushi* foi servido, as fatias finas de peixe cru em cima da massa de arroz branco pareciam flutuar no espaço. Pude imaginar que o sabor seria muito diferente em um ambiente equipado com pratos, mesa, decoração e mesmo pessoas diferentes. A atmosfera é o notório “molho secreto” para qualquer grande refeição ou interação memorável.

Criar espaço em branco – ou, traduzindo para um quarto, “espaço despojado” – permite que o primeiro plano se destaque do segundo. No entanto, a verdade é que em nossa vida diária somos incapazes de limpar tudo com a facilidade de apertar a tecla “deletar” no processador de texto. O “sabor” de qualquer atividade que enfrentamos poderia ser mesclado com o dissabor da desorganização de nossa mesa de trabalho. Mas coincidentemente o sorriso edificante de uma criança perto de nós pode, às vezes, ajudar-nos a ajustar qualquer desarrumação à nossa volta. Estar sintonizado com o que nos rodeia na atmosfera do ambiente pode, às vezes, auxiliar-nos a controlar o que há imediatamente à nossa frente. Sintetizar a experiência do ambiente de simplicidade necessita de atenção a tudo que aparentemente não importa.

NÃO ESCREVA NESTA PÁGINA.

CONFORTAVELMENTE PERDIDO

Em 2005, o Google lançou um serviço que permite a você localizar seu endereço e ver um mapa feito por satélite da sua vizinhança. “Lá estou eu!” é a primeira impressão, seguida de “E tudo mais!”, porque você vê todas as casas e ruas que estão à sua volta. Embora normalmente não necessite de mapa para informá-lo sobre sua localização enquanto está sentado em casa, existe certa sensação de conforto em saber que você consegue enxergar o lugar que ocupa bem lá no mapa. O interesse pela página da web diminui após você ter verificado sua localização. A sensação de conforto cede lugar à de monotonia.

Começar um livro é fácil, mas, em algum lugar no meio, você não tem certeza do quanto avançou na leitura. Uma simples barra de progresso, com um X para marcar o local, pode dizer-lhe exatamente o quanto avançou e quanto falta para acabar. Livros digitais requerem esses indicadores, mas para livros impressos, como este que está em suas mãos, uma rápida pressão nos lados esquerdo e direito pode fornecer-lhe a localização geral. O número das páginas e outros elementos tradicionais de navegação como o cabeçalho dos capítulos constituem outra camada de informação que evita que você fique perdido. Uma barra de progresso impressa em cada página deste livro, embora fosse favoravelmente *kitsch*, seria um exagero.

Existe um importante intercâmbio entre estar completamente perdido no desconhecido e completamente localizado no familiar. O familiar demais pode ter o aspecto positivo de fazer sentido completo, que, para alguns, pode parecer entediante; desconhecido demais pode ter a conotação negativa de perigo, que, para alguns, pode parecer temerário. Dessa forma, há um intercâmbio entre o estar localizado *versus* perdido:

ATÉ QUE PONTO SUPORTO		ATÉ QUE PONTO CONSIGO
SENTIR SER DIRECIONADO?		FICAR SEM DIREÇÃO?

Sua sensação de juventude, estado de saúde e senso de aventura ditarão sua preferência por segurança *versus* entusiasmo para encontrar o equilíbrio exato em que você pode ficar “confortavelmente perdido”.

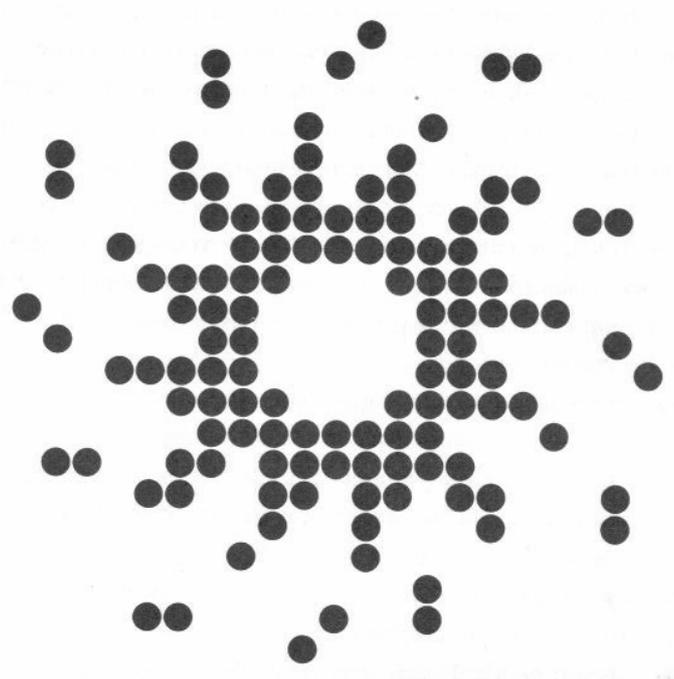
Pessoalmente, experimentei essa sensação de estar “confortavelmente perdido” em uma recente caminhada durante férias no Maine. Percebi que as trilhas estavam marcadas com retângulos de tinta azul brilhante. Cada uma delas era altamente transitável devido à sua boa condição, mas, de vez em quando, eu

parava e me perguntava: “Para onde vou agora?”. E quase como mágica um desses marcadores azuis que previamente estavam em segundo plano do meu campo perceptivo “saltavam” literalmente para o primeiro plano. Com minhas referências restabelecidas, voltava-me lentamente para as vistas lindas e contínuas da floresta com o conforto e a satisfação emocional que alguém sente ao longo de uma caminhada pelas montanhas.

Se a floresta estivesse coberta com dez vezes mais marcadores azuis do que havia visto em minha caminhada, a probabilidade de eu me perder certamente seria reduzida. Pode-se imaginar os marcadores organizados em algum formato mais simbólico – digamos uma seta real, em vez de um marcador linear codificado. E se quisermos ir mais longe, por que não apenas pintar o texto mais explícito: “Por aqui”, nas pedras, usando a fonte Helvética tamanho 100 – assim não haveria nenhum tipo de ambigüidade. Mesmo assim, em algum momento, com o acréscimo sucessivo de elementos mais sofisticados, o valor verdadeiro dessa floresta imaculada de repente se esvai.

A experiência de transposição que conecta o contexto do primeiro plano ao do segundo pode ser feita de maneira explícita como em um mapa, ou menos explícita como nos marcadores pintados de azul da floresta. A ampla incorporação de espaço vazio elimina a necessidade de urna ponte específica entre o primeiro e o segundo planos porque a navegação é implícita – *não há como você se perder*.

Complexidade implica a sensação de estar perdido; simplicidade implica a sensação de estar localizado. De acordo com a quinta Lei: DIFERENÇAS, as transições do simples para o complexo são a consideração-chave no ritmo da sensação. Na sexta Lei, perguntamos o que ocorre entre as batidas, e a questão de onde você poderia estar no progresso da canção. Uma vez que tenha se situado adequadamente, você está completamente livre para perder-se no ritmo.



Lei nº 7

EMOÇÃO

Mais emoções é melhor que menos

A simplicidade pode ser considerada um horror. Veja o exemplo de minha mãe, que despreza completamente qualquer coisa que tenha cor neutra ou forma minimalista. Ela prefere flores de néon, sapos enfeitados e outros itens de ornamentação. Quando se trata de estética, ela é toda “exibida”.

De uma perspectiva racional, simplicidade faz um bom sentido econômico. Objetos simples são mais fáceis e menos caros para serem fabricados e essa economia pode ser traduzida diretamente para o consumidor com preços baixos desejáveis. Como comprovado pela linha extremamente acessível de produtos simples da loja varejista de mobília Ikea, a simplicidade beneficia o comprador comedido. No entanto, há algumas pessoas, como minha mãe, que diriam que a simplicidade não é apenas barata, mas acrescentaria que ela parece também de qualidade inferior. Um forte sentido de auto-expressão esconde-se em todos nós seres humanos e muitas das decisões que tomamos não são orientadas apenas pela lógica.

A sétima Lei não vale para todo mundo — haverá sempre os modernistas relutantes que recusam qualquer objeto que não seja branco ou preto, ou que tenha superfície clara ou espelhada. Minha mãe considera o iPod totalmente sem graça. E embora a geração mais velha não seja o mercado-alvo da Apple (por agora, pelo menos), sou ainda o filho que sempre se comportou de modo obediente e, por isso, considero a sétima Lei um componente necessário na caixa de ferramentas da simplicidade. *Mais emoções é melhor que menos*. Quando as emoções são consideradas superiores a qualquer outra coisa, não tenha receio de acrescentar mais ornamentos ou camadas de sentido.

Percebo que isso parece contradizer a primeira Lei: REDUZIR. Mas utilizo um princípio específico para determinar apenas o tipo certo do que deve ser a mais: “sentir e sentir empatia”. Tudo começa com ser sensível a seus próprios sentimentos. Você sabe como se sente? Neste momento? Ao conectar-se com a inteligência emocional dentro de você, o próximo passo é sentir empatia pelo ambiente que o cerca. “A forma obedece à função” dá lugar a uma abordagem do design mais direcionada à emoção: “O sentimento obedece à forma”. Nesta parte falaremos sobre emoção e seguiremos até a complexidade (e distante da simplicidade) que às vezes é necessária.

SENTIR E SENTIR EMPATIA: ETIQUETA

Uso o e-mail desde 1984 quando cheguei ao MIT como calouro. Embora alguns de meus colegas tivessem experiência com o Compuserve, o antecessor das empresas de serviços online como a AOL, o conceito de rede de comunicações (*network*) parecia bastante estranho para mini. Logo percebi que todo mundo que era importante tinha esse dispositivo esquisito chamado “modem” para conectar-se com a rede de computadores. Então comprei um e rapidamente fiquei escravizado. Costumava verificar meu e-mail não apenas como um hábito, mas em vez de respirar — minha fixação insalubre ainda me apavora. Isso me lembra... *Pronto*. Essa respirada profunda que acabei de dar servirá para o resto do dia ;-).

A carinha (*smiley*) no final do parágrafo anterior faz com que a cabeça incline-se para a esquerda e evidencia um leve toque de emoção visual. A internet me informa que as carinhas podem ter sido inventadas em 1982 pelo sr. Scott Fahlman, atualmente na Carnegie Mellon University. Acho estranho que, na longa história do texto tipográfico, recuando até Gutemberg, essa invenção não tivesse ocorrido mais cedo. O ato de escrever a mão não se presta para o uso das carinhas, no entanto, na era da letra datilografada, era de se esperar que alguém

tropeçasse sobre a combinação engraçada de caracteres que fazem uma enorme variedade de caretas como :-), 8^), ;-o =), |-D e assim por diante.

Por que os *smileys* se desdobraram? Por que o meio textual necessita que tal barroquismo floresça? Devido à necessidade humana de expressar melhor as emoções – para captar as nuances da comunicação que consideramos óbvias no discurso. Estabelecendo a interface por meio do texto, falando com outras vozes incorpóreas, é fácil desviar-se das convenções sociais comuns. Os *smileys* se desdobraram como uma maneira de moderar e suavizar as conversas sem os sinais faciais que os falantes usam para se expressar quando estão “só brincando”. E embora o envio de fotos seja possível atualmente, o texto continua a dominar.

Minhas filhas enviam-me e-mails com texto de todos os tamanhos, todas as cores e, às vezes, TODO EM MAIÚSCULAS! Isso não só parece tornar seu trabalho de digitação de e-mail desnecessariamente complexo, mas machuca meus olhos! Contudo, eu aceito de corpo e alma suas mensagens de alta-fidelidade já que sei que sua exuberância jovial não pode se conter somente em simples mensagens textuais. Será que a expressão “Eu te amo!” não tem um sentido mais intenso quando digitada “EU TE AMO!”? Imagine isso sendo digitado com fonte tamanho 36 em cor-de-rosa e amarelo brilhante e terá o máximo de impacto.

Muito se fala sobre o desenvolvimento da criança até a fase adulta como um processo gradual de neutralização das reações emocionais. Por ter o privilégio de fomentar mentes e desenvolver a carreira de jovens diariamente, consigo observar pessoas pressionando o botão “mudo” nas emoções todos os dias. Uma vez perguntei a uma de minhas alunas no MIT por que ela nunca sorria ao se comunicar com os outros. Ela respondeu: “Porque não quero passar a impressão de que não sou profissional”.

Esse fato fez com que eu refletisse sobre minhas próprias tentativas de projetar profissionalismo como professor, que me levaram a uma inclinação natural em direção ao estereótipo da severidade e do autoritarismo. Como artista, considerei os resultados da minha auto-análise ofensivos. Dessa forma, tento todos os dias responder às minhas filhas usando as letras todas maiúsculas e coloridas quando ninguém está olhando: “EU TE AMO TAMBÉM!!!”.

SENTIR E SENTIR EMPATIA: ELETRÔNICA NUA

Quando iniciei o meu blog no MIT, descobri que o tópico acessado com mais frequência era o intitulado “eletrônica nua”. Fiquei imaginando a frustração que um fanático por computação sentiria com minha prosa inteiramente vestida.

Com “eletrônica nua” refiro-me à tendência de fabricar objetos eletrônicos domésticos portáteis harmoniosos, transparentes e pequenos para satisfazerem a demanda do mercado pela simplicidade. Utilizando métodos como o ELA, os designers conseguem simplificar um objeto até chegarem à sua essência e pouparem o mistério. Mas como uma ovelha que foi tosquiada, você não pode deixar de perguntar-se se o ELA não é responsável por fazer com que esses objetos pequenos e raquíticos sintam um tiquinho de frio.

O mercado em expansão para os acessórios decorativos e de proteção do iPod resolve esse problema – mas também levanta uma pergunta estranha. Por que, depois que as pessoas são atraídas para a simplicidade de um aparelho, elas correm para comprar os acessórios? Por que, quando entro em uma loja de acessórios no aeroporto, enquanto espero meu voo, eu vejo tantos homens de negócios escolhendo capinhas protetoras para celulares, palm-tops e iPods feitas de metal, plástico, couro e tecido com a mesma intensidade que as minhas filhas escolhem as roupinhas para suas Barbies?

Levar capinhas para os objetos da simplicidade satisfaz duas importantes metas. Primeira, enquanto o ELA consegue tornar um objeto menor, aliviando dessa forma o temor natural associado com máquinas maiores e mais complexas, a aplicação bem-sucedida do ELA pode instigar um tipo de temor diferente: a preocupação com a sobrevivência do objeto. Por exemplo, um dos meus alunos tem receio de andar por aí com seu ultrafino iPod Nano com medo de quebrá-lo por acidente. Uma capinha para o iPod fornece a proteção necessária para esse aparelho frágil e lamentavelmente desnutrido.

A segunda razão está fundamentada na auto-expressão e na necessidade de equilibrar a frieza abaixo de zero do aparelho eletrônico doméstico ideal com a sensação de calor humano. Enquanto o objeto na sua essência mantém sua nudez pura, simples e fria, sua vestimenta pode mantê-lo aquecido, vivaz e simplesmente deplorável se essa for a intenção. A combinação de um objeto simples com uma série de acessórios opcionais dá aos consumidores a chance de expressar seus sentimentos e os sentimentos em relação aos seus objetos.

SENTIR E SENTIR EMPATIA: AICHAKU

Quando crescemos, minhas filhas e eu aprendemos que tudo em nosso ambiente, incluindo objetos inanimados, possuía um espírito vivo que merecia respeito. “Mesmo uma xícara?”, perguntávamos. “Mesmo uma mesa?” “Mesmo o papelzinho que embrulha o chiclete?” “Mesmo a casa em que vivemos?” A resposta sempre foi: “Sim”.

De acordo com esse rígido código de vida, se eu pegar uma folha de papel em branco, amassá-la e jogá-la fora, mereço ser punido. Eu estaria negando a existência do papel para tarefas úteis e a vingança divina resultaria desse meu desrespeito demonstrado ao papel. O sistema de crença da minha família foi baseado na forma extrema do xintoísmo, que é uma antiga tradição japonesa de animismo.

Acrença de que todas as coisas à sua volta — pedras, rio, montanha e nuvens — estão de alguma forma “vivas” era algo que eu não conseguia entender quando criança. No entanto, como adulto, prefiro o mundo com seus mistérios intactos e sinto-me confortável com esse pensamento. Em muitos trabalhos animados do Japão, como o trabalho do aclamado animador Hayao Miyazaki, a crença no espírito vivo inerente a todos os objetos está, trocadilho intencional, vivinha em folha. A tecnologia tem nos ajudado a expandir a ilusão de vida em um sentido literal com robôs que andam, falam e mesmo dançam. O cão-robô Aibo, da Sony, é feito de plástico, motores e um computador sofisticado. Obviamente não é um cachorro vivo; ainda assim, alguns donos do Aibo relacionam-se com ele como se fosse um animal de estimação real — afagando-o e murmurando palavras como se estivessem lidando com um produto de consumo animado embora sem vida.

A febre dos Tamagochis, no final dos anos 1990, demonstrou também que qualquer um podia apaixonar-se por um aparelhinho ele-trônico preso a um chaveiro que ansiava por atenção humana. Nosso anseio por cuidar do que é puramente imaginário chega até os Neopets (*novos bichinhos de animação*) na web atualmente, em que milhões de personagens de desenho animado são criados, alimentados e amados. Embora entre em contradição com as crenças religiosas tradicionais ocidentais predominantes, uma espécie de animismo digital parece ser uma prática aceitável e crescente entre nossos jovens dotados de poder tecnológico. Se uma pessoa é capaz de amar um monstro na tela ou um bebê digital encapsulado em uma caixinha eletrônica, será que é um exagero amar e respeitar um pedaço de papel?

O modernismo é o movimento de design que levou à aparência industrial *clean* de muitos objetos em nosso ambiente. Ele rejeitou o ornamento desnecessário em favor da exposição da verdade de um objeto por meio das matérias-primas que o produzem. A rica tradição japonesa de objetos de madeira e de argila, quase perfeitos, manufaturados, parece construída com base nos mesmos princípios do modernismo. No entanto, uma faceta oculta do design japonês é esse tema animístico. As superfícies laqueadas com precisão de uma *bento box* japonesa são mais do que fina produção; essas superfícies — e as *bento box* que elas compõem — são essencialmente vivas. A caixa inanimada está de acordo com sua própria existência espiritual. Pode haver um apego emocional natural à força vital do objeto que é uma espécie de ornamentação profunda e oculta conhecida apenas por aqueles que conseguem senti-la.

愛 着
AI (amor) CHAKU (encaixe)

Aichaku é o termo japonês para o sentimento de apego que uma pessoa sente por um artefato. Quando escrito com seus dois caracteres kanji, pode-se perceber que o primeiro caractere significa “amor” e o segundo significa “encaixe”. “Amor-Encaixe” descreve um tipo profundo de apego emocional que uma pessoa pode sentir por um objeto. É um tipo de amor simbiótico por um objeto que merece afeição não pelo que faz, mas pelo que é. Reconhecer a existência do *aichaku* em nosso ambiente construído ajuda-nos a aspirar a criar design de artefatos pelos quais as pessoas irão sentir empatia e também cuidar e possuir durante a vida inteira.

A ARTE DO MAIS

Em novembro de 2005, uma exposição da minha arte digital foi realizada na Foundation Cartier em Paris. Ao mesmo tempo foi realizada a exibição da obra do artista australiano Ron Mueck, um homem de voz macia e intensa, famoso por suas esculturas em grande escala mas incrivelmente próximas do natural. Os cabelos individualizados, os olhos brilhantes, a pele pintada com as veias — todo detalhe é perfeito.

Tão perfeito que, à medida que se aproxima de uma peça de Mueck, você se pergunta: “É real?”. Quando estende a mão para confirmar o calor da forma

humana diante de você, sua mente lhe diz que aquele gigante esculpido não pode existir.

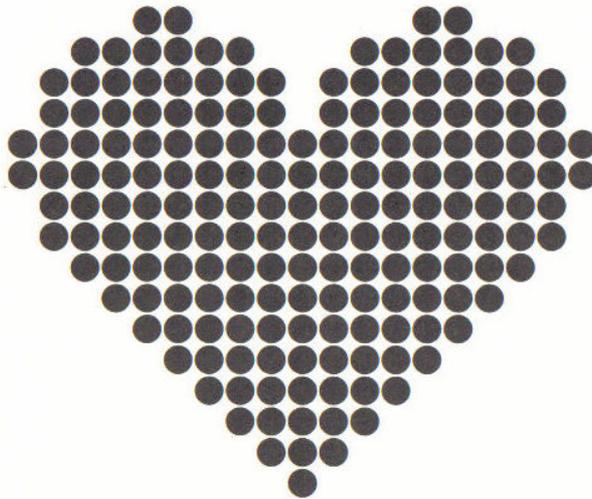
A melhor arte faz a sua cabeça girar com perguntas. Talvez essa seja a distinção fundamental entre arte pura e design puro. Enquanto a grande arte o faz imaginar, o grande design torna as coisas claras.

Às vezes, no entanto, somente a clareza não constitui a melhor solução de design. Na minha *vernissage* em Paris, um velho amigo de Milão contou-me sobre uma socialite poderosa que recebeu um diagnóstico de câncer. Enquanto ela ainda estava se recuperando do choque da notícia, o médico informou-lhe sobre o limite de tempo de dez minutos por consulta. Mesmo em seu estado de fragilidade, ela teria que sair, para que ele pudesse transmitir mensagens semelhantes para os pacientes que estavam aguardando. Nesse caso, o design de extrema eficiência de seu sistema de comunicação estava desprovido de qualquer avaliação das dimensões ambíguas dos sentimentos – matéria da arte.

Depois disso, essa senhora corajosa apareceu com uma solução que conseguia preencher a lacuna entre mensagem e emoção. Restando-lhe cinco meses de vida, ela abriu uma fundação para criar centros com intensa engenhosidade e lindos designs próximos às unidades de oncologia, em que aqueles que estivessem enfrentando a morte pudessem mergulhar suas mentes e seus corações. Arte – uma razão para viver – está misturada com design – a clareza da mensagem.

Atingir a clareza não é difícil. O oncologista da italiana atingiu-a facilmente. O verdadeiro desafio é alcançar o conforto.

A inteligência emocional é considerada uma importante faceta dos líderes atualmente, e a expressão da emoção não é mais considerada uma fraqueza, mas um traço humano desejável, da qual todo mundo pode lançar mão. Nossa sociedade, sistemas e artefatos exigem comprometimento ativo no cuidado, na atenção e no sentimento – o valor comercial pode não ser visível de imediato. Mas a realização de se viver uma vida significativa é o RSE (Retorno Sobre as Emoções). Um certo tipo de “mais” é sempre melhor do que “menos” – mais cuidado, mais amor e mais ações significativas. Não acho que preciso dizer realmente nada *mais*.



Lei nº 8

CONFIANÇA

Na simplicidade nós confiamos

Imagine um aparelho eletrônico com apenas um botão na superfície sem qualquer especificação. Acionar o botão cumpriria sua tarefa imediatamente. Você quer escrever uma carta para a Tia Mabel? Vá em frente e acione o botão. Clique. A carta foi enviada. Você sabe com absoluta segurança que foi enviada e ela expressa com exatidão o que você necessita. Isso é simplicidade. E não estamos muito longe dessa realidade.

Todos os dias o computador torna-se gradativamente mais esperto. Ele já sabe seu nome, endereço e número do cartão de crédito. Sabendo onde a Tia Mabel mora e tendo observado você escrever uma carta para ela antes, o computador consegue enviar, por você, um e-mail carinhoso para ela bem semelhante ao que você enviou. É só clicar o botão e o fato estaria consumado – *finito*. Se a mensagem é coerente e você continua na lista de Natal da Tia Mabel é uma outra história, mas esse é o preço de não ter que pensar. *Na simplicidade nós confiamos*.

Possuir uma conta de e-mail no Yahoo! ou no MSN significa que você pode facilmente acessar seu e-mail de qualquer lugar do mundo. Outra vantagem é

que o serviço de e-mail é capaz de personalizar-se com base na sua lista de contatos e no tipo de mensagens que você envia com frequência. Por exemplo, um botão “enviar para a Tia Mabel” pode aparecer automaticamente um pouco antes do dia do aniversário dela. É fácil esquecer, no entanto, que todos os detalhes da sua vida e-social ficam expostos para uma empresa, ou potencialmente um governo, sem que você tenha controle sobre isso.

A pergunta é até que ponto você se sente confortável com o fato de a empresa saber como você pensa e até que ponto você será tolerante se (e quando) o computador cometer um erro ao adivinhar seus desejos. A maioria das pessoas desistiria com satisfação de alguns detalhes rotineiros de sua vida a fim de ter mais tempo livre, conforme exposto na terceira Lei. Mas o risco de depositar confiança em aparelhos à sua volta vale a simplicidade obtida? A questão da privacidade na era digital não pode ser resolvida nestas próximas poucas páginas e, assim, abordamos a questão da confiança de uma maneira mais simples.

RELAXE. REPOUSE.

Aprender a nadar na fase adulta não é fácil. Como aluno de graduação do MIT, tinha conseguido ser dispensado da natação ao mostrar que sabia ficar em pé na piscina. Depois de sair do MIT, tentei todos os tipos de programa de natação sem nenhum proveito. A experiência com a natação na volta ao MIT foi mais bem-sucedida. Confesso que, como professor, fazer aulas de natação com calouros foi um pouco estranho. Eu tinha acabado de entrar no corpo docente da faculdade, e esse negócio de sunga e óculos de natação fazia com que eu parecesse mais como um aluno de mais idade do que um professor, de modo que eu consegui me misturar aos alunos sem problemas. Os outros alunos me perguntavam na sala: “Que curso você está fazendo?”. Eu não revelava o meu segredo.

Meu professor de natação não-ortodoxo não nos ensinou como nadar. Ao contrário, ele passou a maior parte do semestre ensinando-nos como “repousar” e confiar na água. Fiquei esperando para aprender a nadar e, enquanto isso, fiquei mais a vontade apenas repousando ou boiando de barriga para cima na água. Um momento decisivo ocorreu quando ele nos disse para irmos em frente e batermos os braços e os pés e, de repente, eu estava nadando! Percebi que sempre soube nadar — eu só não confiava na água.

Recordei-me da minha epifania na natação recentemente quando tive a sorte de conhecer o diretor de inovação da empresa dinamarquesa fabricante de aparelhos de som Bang & Olufsen. Considerada a Maserati dos aparelhos

eletrônicos domésticos em termos de estilo, atitude e preço, a B&O causou-me forte impacto como um argumento importante na minha tentativa de entender a simplicidade. Seu lendário controle remoto (discutido na primeira Lei) agrega qualidades de simplicidade como organização e atenção ao contraste. Estava ansioso para debater sobre simplicidade, pois isso poderia ajudar-me a compreender a lógica, ou melhor, o *espírito* da filosofia do design que considera os aparelhos eletrônicos domésticos como arte superior. A resposta, quando surgiu, foi simples.

A B&O não se concentra na qualidade do som, mas na qualidade de relaxar... e apenas curtir algo. Essa foi uma lição inesperada, mas é consistente com o foco periférico da sexta Lei. A meta de REPOUSAR é atingir o relaxamento como o estado desejado, que o áudio e o vídeo podem gradualmente ocupar, mas sem a intenção de se intrometer. Só conseguimos realmente relaxar quando confiamos que estamos nas mãos das pessoas mais capacitadas e somos tratados com a melhor das intenções. Um aparelho da B&O inspira a mesma confiança na imersão que depositamos na água da piscina quando temos que repousar e flutuar.

Ser capaz de repousar e relaxar parece, com frequência, impossível em nossa sociedade competitiva. O design sofisticado da B&O nos inspira a baixar a guarda. A extraordinária atenção que eles dão aos detalhes transforma receio em segurança – fazendo com que você flutue sob seus cuidados.

Isto é, até que a sua felicidade seja interrompida pelo seu cônjuge e um dedo reprovador seja apontado para o débito exorbitante na fatura do seu cartão de crédito. O elevado preço da experiência de relaxamento proporcionada por um produto B&O é assombroso, mas imagine que ela está disponível a preço mais baixo em um parque próximo a você, em um dia de calor agradável em que a grama verde tem um espaço reservado para você. Basta repousar, de graça.

CONFIE NO MESTRE

O poder da mídia negativa em relação à indústria alimentícia faz com que a minha mente represente uma cena à la Woody Allen sempre que tenho que enfrentar um menu de restaurante. Por exemplo, carne bovina é traduzida por “doença da vaca louca”, frango se metamorfoseia em “gripe aviária”, peixe se recompõe em “envenenamento por mercúrio”, e a opção vegetariana torna-se “sementes geneticamente modificadas”. Estou indeciso entre qual escolher e, além disso, em quem confiar quando tiver feito minha seleção.

Uma alternativa para tal estresse de menu encontra-se disponível nos melhores restaurantes de *sushi* em que você pode pedir o prato *omakase*, que pode ser traduzido de maneira aproximada como “Você escolhe”, em que “você” se refere ao *sushiman*. O processo é simples. O *sushiman* olha para você, faz uma breve análise do seu estado de espírito, reflete sobre a estação e o clima do dia, leva em consideração a variedade de peixe que ele tem disponível em seu arsenal, concebe uma idéia aproximada do melhor menu, inicia o processo de servir a refeição em proporções medidas, observa com atenção a sua reação e ajusta a refeição de acordo com ela.

Normalmente há um preço fixo para esse serviço especial oferecido pelo *sushiman*, mas não é vergonha nenhuma especificar o quanto você se dispõe a gastar. O truque para a satisfação culinária do *omakase* não está diretamente ligado ao custo, mas, ao contrário, à confiança do *sushiman* em sua capacidade. Essa forma de autoconfiança pretensiosa está fundamentada no “orgulho másculo” do Mestre, ou *konjo* – que é provavelmente mais importante do que sua própria vida, ou pelo menos é assim que reza a sua cartilha.

O equivalente ocidental do *omakase* é o “menu do *chef*”. Desde o tira-gosto passando pelo prato principal até a sobremesa, uma escolha requintada de duas ou três opções é oferecida a cada passo da refeição. Dessa forma, o menu do *chef* resulta em uma estupenda refeição porque os melhores pratos são colocados em cena.

No entanto, existem algumas diferenças entre o menu do *chef* e o processo do *omakase*. Por exemplo, o menu do *chef* consiste em uma abordagem de menor risco porque a culpa principal de qualquer erro é do cliente, que faz a escolha de todos os pratos; a abordagem do *omakase* é um risco maior porque toda a responsabilidade reside no Mestre. Além disso, na abordagem do menu do *chef*, o cozinheiro está na cozinha, distanciado do processo da realização do pedido e incapaz de avaliar se a refeição oferecida suprirá perfeitamente as necessidades do cliente. No caso do *omakase*, ao contrário, o cliente senta-se apenas a alguns metros de distância do Mestre do *sushi* e, assim, o embate do Mestre por conquistar as papilas gustativas do cliente tem uma conotação de vida ou morte.

A vaidade é um esporte de alto risco que pode colocar tudo em jogo quando as únicas coisas que você pode oferecer ao cliente são a sua palavra e a sua reputação como Mestre. Confiança demasiada é em geral o inimigo da grandeza e há pouco espaço para o ego quando a satisfação do cliente é a real prioridade. Mas há algo que tem de ser dito sobre a confiança do Mestre do *sushi*. Ele sabe com 100% de precisão que servirá ao cliente o que o cliente deseja caso este esteja disposto a submeter-se à sua maestria e ao seu conhecimento.

Talvez o *omakase* seja uma forma de sujeição ao sadismo culinário — um desvio gastronômico em extinção em um mundo progressivamente com aversão a riscos. Um Mestre do *sushi* não admite risco; não teme nada. Ou ele ganha a confiança do cliente ou lutará literalmente com suas mãos limpas para conquistá-la quando lhe for concedida a oportunidade. A simplicidade é obtida por meio do heroísmo do Mestre confiável porque, em seu *sushi*, nós confiamos.

É SÓ DESFAZER

Chegaram as férias de inverno e você vai comprar presentes para um amigo. Para cada presente você recebe um recibo que ele utilizará para DESFAZER a compra, trocando-o por outro diferente. Ao trocá-lo, ele pode receber outro recibo, com o qual ele poderia trocar o presente de novo.

Saber que a aquisição pode ser corrigida posteriormente torna o processo de compra mais simples porque você sabe que qualquer decisão tomada não é a definitiva. Na verdade, os compradores de hoje não esperam ser responsabilizados por suas compras. Ansiosas para fortalecer a confiança dos consumidores em suas marcas, as empresas estão dispostas a assumir o risco extra em compras que podem ser devolvidas. As perdas pelo custo das mercadorias devolvidas são superadas pelos ganhos na confiança do consumidor. Esse é o poder de desfazer.

As ferramentas do computador nos dão a opção de desfazer, com frequência, e agora infinitamente. A mídia digital é uma mídia complacente. Qualquer marca visual, declaração verbal ou palavra escrita inserida no domínio digital pode ser facilmente removida. As pessoas têm diferentes opiniões a respeito da mágica de desfazer. Alguns acreditam que essa característica torna as pessoas mais criativas, permitindo que assumam mais riscos; outros afirmam que o “desfazer” torna as pessoas menos criativas porque não pensam por meio de idéias mas criam por acaso. A postura a ser tomada depende se você é o Mestre do *sushi* ou apenas o habitual Zé da cozinha.

De vez em quando, eu me pego devaneando sobre a ultrapassada máquina de escrever e os vidrinhos de corretor branco — o equivalente impresso do “desfazer”. Mas o moderno processador de texto é um consolo do qual eu seria *idiota...* DESFAZER... *negligente* se desistisse. Um produto que pode corrigir nossos erros conforme ocorrem desempenha uma importante função e conquista nossa confiança. “Desfazer” é o antídoto bem-vindo para a falta de otimismo do Zé da cozinha habitual. Afinal, nem todos nós conseguimos ser o Mestre do *sushi*.

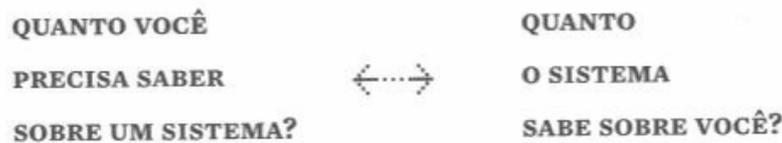
A quarta Lei expressa que o poder do conhecimento é subjacente à capacidade do Mestre em executar com confiança qualquer tarefa sem essa alternativa do “desfazer”. Temos confiança de que suas habilidades são absolutas e infalíveis – caso contrário, por que é que o chamáramos de “Mestre” em primeiro lugar? De maneira análoga, o design autoconfiante do sistema de som da B&O permite que você REPOUSE e relaxe sob os cuidados da máquina do Mestre. Confiar em um poder maior do que o nosso é uma prática incutida desde o nascimento, quando os adultos tomam conta de nós, proporcionando a principal experiência de simplicidade. Toda necessidade e todo o desejo são supridos pelos pais e, de nossa parte, além de apenas oferecer confiança, entregamos nosso amor.

Ao contrário, “desfazer” não diz respeito a amor, mas simplesmente a uma relação de conveniência. O poder é igualmente equilibrado entre a experiência e o usuário de modo que nenhum dos lados leve vantagem. Não pode haver relacionamento de profundidade porque cada interação pode ser completamente rebobinada para o começo. Assim, o comprometimento é considerado sem sentido quando para cada ação houver uma ação neutralizadora. Em contrapartida à relação de confiança com o Mestre, o poder de “desfazer” resulta na sensação de simplicidade enraizada, em não se importar nem um pouco. Embora exista algo moralmente triste nessa interpretação, “desfazer” não é o inimigo. Acolha o “desfazer” como um aliado racional em manter as inúmeras relações complexas com objetos em seu meio. Mas coloque, se possível, o botão DESFAZER longe do alcance quando estiver lidando com pessoas de verdade.

CONFIE EM MIM

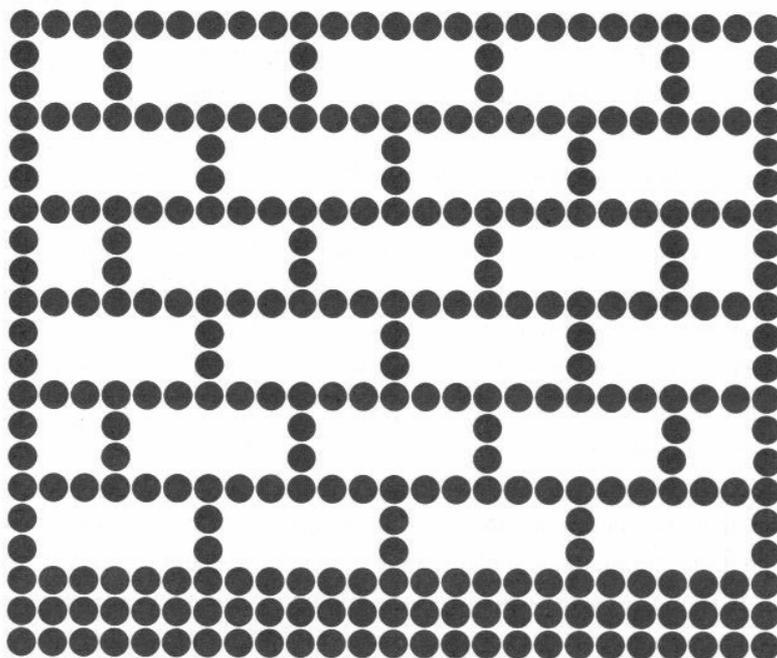
Como previsto na terceira Lei, o botão “Estou com sorte” do Google, que tem o objetivo de levá-lo à exata página que você está procurando, nunca estará errado e não necessitará mais de sorte. Ao contrário, o Google dependerá do conhecimento que possui sobre os hábitos que você desenvolveu no passado para prever suas necessidades e seus desejos. Procurando “sopa”? Você provavelmente está buscando a sopa Campbell porque é a sopa que entrou mais recentemente em estoque nas prateleiras da sua despensa. Procurando “bom livro”? Provavelmente você está tentando encontrar livros semelhantes àqueles que adquiriu no passado. O site *Amazon.com* já possui esse mecanismo de sugestão e, embora não tenha a precisão de 100%, o poder futuro de processamento de informações apenas auxiliará as máquinas a tentar entender cada uma de nossas peculiaridades.

Quanto mais o sistema souber sobre você, menos você terá de pensar. Em contrapartida, quanto mais você souber sobre o sistema, maior o controle que você será capaz de exercer. Assim, o dilema do uso futuro de qualquer produto ou serviço é solucionar o seguinte ponto de equilíbrio para o usuário:



No lado esquerdo, necessita-se de esforço para aprender e dominar o sistema; no lado direito, deve-se depositar confiança no sistema e essa confiança deve ser recompensada de forma consistente. A privacidade é sacrificada por conveniência extra ao seguir a liderança do Mestre. Como alternativa, “desfazer” permite que nós próprios nos tornemos os Mestres ao aprendermos gradativamente a confiar no conhecimento que temos de um sistema. Há diversas formas de depositarmos nossa fé.

Uma observação final sobre confiança: anos atrás, na universidade, tive um colega com uma visão particularmente cínica. Um dia ele me disse: “John, quando alguém lhe disser: ‘*confie em mim*’, substitua cada termo dessa frase por: ‘*f***-se*’.” Alguém que lhe pedisse para depositar sua confiança estaria, segundo a opinião de meu colega, oferecendo-lhe o precipício. Na época eu era a ingenuidade em pessoa e depois tive dificuldade em DESFAZER esse conceito maléfico da minha mente. Em nome da simplicidade, aprendi a confiar sem qualquer contestação, apesar do conselho desse meu colega, mas estou disposto a DESFAZER essa confiança sempre que for necessário.



Lei nº 9

FRACASSO

Algumas coisas nunca podem ser simples

A confiança depositada nesta nona Lei é algo que eu poderia ter optado por OCULTAR, mas a oitava Lei, CONFIANÇA, compeliu-me a falar. *Algumas coisas nunca podem ser simples*. Saber que a simplicidade pode ser fugidia em certos casos é uma oportunidade de fazer uso mais construtivo do seu tempo no futuro, em vez de perseguir uma meta aparentemente impossível. No entanto, não há nenhum prejuízo em iniciar a busca da simplicidade mesmo quando o sucesso for considerado demasiado custoso ou fora de alcance.

Existe sempre um RSF (Retorno Sobre o Fracasso) quando você tenta simplificar — que é aprender a partir de seus próprios erros. Diante do fracasso, um bom artista, ou qualquer outro membro da classe criativa, aproveita esse acontecimento infeliz para uma mudança radical de perspectiva. A experiência fracassada de uma pessoa em relação à simplicidade pode ser a experiência bem-

sucedida de outra como uma linda forma de complexidade. Simplicidade e complexidade alternam-se por meio de variações sutis de ponto de vista.

Concentre-se na beleza profunda de uma flor. Observe os filamentos delgados e delicados que emanam do centro e as gradações sublimes de matizes que ocorrem mesmo no desabrochar mais simples. A complexidade pode ser linda. Ao mesmo tempo, a bela simplicidade de plantar uma semente e só acrescentar água reside no início mais complexo da flor. Um bit relativamente simples de um código de computador é capaz de criar arte visual surpreendentemente complexa. Em contrapartida, a rede complexa de servidores e de algoritmos do Google cria uma experiência simples de busca. Considerar algo complexo ou simples exige uma referência.

Existem certas coisas que, se dependessem da minha vontade, nunca seriam simples – isso inclui meus relacionamentos pessoais e minha coleção de arte. Complexidade e simplicidade consistem em duas qualidades simbióticas. Conforme expresso na quinta Lei, DIFERENÇAS, uma necessita da outra – sua respectiva definição depende da existência da outra. Perceber um mundo inteiramente simples significaria que a complexidade teria de ser erradicada por completo. E, restando apenas a simplicidade, como é que você saberia o que é realmente simples? Assim sendo, ao fracassar em atingir a simplicidade, presta-se um importante serviço à humanidade.

Fracassos ocorrem. Se não 3,4 vezes em um milhão, então, pelo menos, uma vez por dia para você ou para mini. Comecei minha empreitada pessoal em direção à simplicidade apenas na virada do século e sou o primeiro a admitir que não possuo todas as respostas. Alguns de meus pensamentos serão inevitavelmente considerados errados. Mas a impaciência agregada à terceira Lei, TEMPO, compeliu-me a publicar este livro agora, mesmo contendo falhas não resolvidas.

AS FALHAS DA SIMPLICIDADE 1: SOBRECARGA DE ACRÔNIMOS

1 REDUZIR – A maneira mais simples de alcançar a simplicidade é por meio de uma redução conscienciosa.

2 ORGANIZAR – A organização faz com que um sistema de muitos pareça de poucos.

3 TEMPO – Economia de tempo transmite simplicidade.

4 APRENDER – O conhecimento torna tudo mais simples.

Ao desenvolver uma metodologia para dar suporte à primeira Lei, eu tinha a escolha de ELA (ENCOLHER, OCULTAR, AGREGAR) ou ELE (ESCONDER, ENGLOBAR, ELIMINAR). Pronome feminino versus masculino é a primeira diferença e eu pensei em integrar os dois na discussão. Por exemplo, joguei com referências a ELA e ELE de modo intercambiável no desenvolvimento da primeira Lei. Mas foi o ELIMINAR em ELE que me fez eliminar ELE em favor de ELA. Consigo perceber que fiz a escolha certa, como o bordão de um seriado cômico de televisão em que o marido, reconhecendo sua inferioridade no relacionamento, dizia: “Ela sempre leva a melhor”.

Mais adiante, na segunda Lei, ORGANIZAR, introduzi SLIP (SELECIONAR, ROTULAR, INTEGRAR, PRIORIZAR), trouxe de volta ELA na terceira Lei e, então, tentei discretamente inserir o termo BRAIN na quarta Lei: APRENDER, quando notei que você não estava olhando. Os acrônimos são uma ótima forma de simplificar idéias complexas, mas a monotonia do LAVOA (LÁ VEM OUTRO ACRÔNIMO) é demais para a sua paciência.

AS FALHAS DA SIMPLICIDADE 2: GESTALTS INEFICAZES

5 DIFERENÇAS – Simplicidade e complexidade necessitam uma da outra.

6 CONTEXTO – O que reside na periferia da simplicidade é definitivamente não-periférico.

7 EMOÇÃO – Mais emoções é melhor que menos.

8 CONFIANÇA – Na simplicidade nós confiamos.

À medida que as Leis avançam neste livro, os temas tornam-se gradativamente ambíguos. Na segunda Lei, introduzi o conceito de gestalt – ou a capacidade da mente “de preencher a lacuna” – que justifica minha abordagem para permitir interpretações criativas. No entanto, essa explicação vaga pode ser confusa, caso seja considerada do ponto de vista lógico.

A quinta Lei, DIFERENÇAS, implica que existe uma harmonia entre o simples e o complexo que pode ser atingida por meio do instinto humano. O instinto de cada pessoa é diferente e, dessa forma, uma única resposta não se encontra prontamente disponível para alcançar esse equilíbrio perfeito entre simplicidade e complexidade. Pela mesma razão que existe uma variedade de estilos musicais como clássico, rock e hip-hop para satisfazer diferenças de cultura, curiosidade e moda, o ritmo da simplicidade é variado.

Em seguida, na sexta Lei, CONTEXTO, digo-lhe para evitar os problemas existentes e, em lugar disso, examinar o contexto geral da situação. Essa abordagem pode soar um pouco irresponsável porque parece implicar que você deve ignorar a tarefa à mão. Na verdade, a sexta Lei não sugere um caminho de negligência direta, mas, em vez disso, defende a concentração no abismo invisível que une a tarefa em primeiro plano e seu contexto em segundo. Contudo, uma vez que essa ligação a que me refiro é imperceptível, não me parece justo pedir-lhe para direcionar sua atenção para o que parece ser insignificante. Imagino, também, que não adianta muito afirmar que “o nada é alguma coisa” porque parece que eu estou inventando algo baseado em absolutamente nada, que sou eu.

Quando as emoções são uma prioridade, e os sentimentos profundos entram em jogo, eu evito a importância da complexidade expressa pela emanção de mais ornamento, mais *glamour* e, geralmente, mais sabor. Assim, a sétima Lei, EMOÇÃO, pode ser mal interpretada como que afirmando que experiências puras e simples são estéreis e destituídas de sentimento. Tudo depende da nossa personalidade e do nosso estado de espírito no exato momento do comprometimento. Às vezes preferimos clareza e, às vezes, caos. A sétima Lei reserva-lhe o direito de mudar a sua opinião.

Finalmente, na oitava Lei, CONFIANÇA, refiro-me ao Mestre do *sushi* como uma pessoa digna de total confiança. Igualmente, defendo o DESFAZER como o poder desejável de não ter que confiar em nossas próprias ações. Aliviá-lo da pressão pode ser fantástico, então por que um Mestre do *sushi* não desejaria sua própria forma de tecla de desfazer junto do balcão de *sushi*? Indivíduos excepcionais em empregos que exigem o máximo desempenho tendem a renegar a fraqueza presumida no artifício do “desfazer”, mas não significa que eles não saibam com relaxar. Afinal, isso é o que realmente importa.

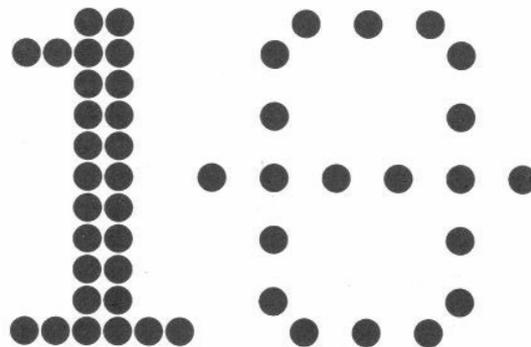
A FALHA FINAL: LEIS DEMAIS

9 FRACASSO – Algumas coisas nunca podem ser simples.

Quando eu, de início, estabeleci minha meta nas Leis da Simplicidade, comecei com uma meta de dezesseis – sabendo que eram demais. Após algumas reiterações do SLIP, reduzi o número para nove Leis, que se encontram na categoria atrativa de um único dígito. Suponho que seja viável uma integração posterior das Leis em um conjunto mais compacto, mas não é necessária neste

exato momento porque sua evolução continua no website de apoio *lawsofsimplicity.com*.

Para deleite do purista da simplicidade que exige menos princípios orientadores, proponho uma única Lei para ser memorizada como descrita na seguinte décima Lei: A ÚNICA.



Lei nº10

A ÚNICA

A simplicidade consiste em subtrair o óbvio e acrescentar o significativo

A Equipe Nacional Japonesa de Rúgbi foi uma força poderosa que decaiu em anos recentes. Liderada pelo novo técnico francês Jean-Pierre Elissalde, ela parece estar em alta. Quando Elissalde chegou, fez uma avaliação do problema básico do time – os jogadores eram previsíveis demais. Conforme eles se movimentavam em campo, a bola era passada entre os componentes do time com uma precisão mecânica que era fácil de seus oponentes preverem e, dessa forma, destruírem de modo consistente. Elissalde incitou seus jogadores a “tornar-se bolhinhas em uma taça de champanhe”, flutuando no ataque com fluidez inesperada e elegante. O time japonês teve que aprender como funcionar baseado na intuição versus intelecto.

A simplicidade é irremediavelmente sutil, e muitas de suas características definidoras encontram-se implícitas (observe que parte desse termo se esconde na palavra SIMPLICIDADE). Beber da abordagem do champanhe de Elissalde levou-me a uma expressão única e simplificada: *A simplicidade consiste em subtrair o óbvio e acrescentar o significativo.*

Dez leis (10: *um*, zero), remova o zero (0: *zero*), e você fica com uma (1 : *um*). Se estiver em dúvida, volte-se para a décima Lei: A ÚNICA. É mais simples dessa maneira.

Após inserir minhas observações nas dez Leis da Simplicidade, descobri que várias idéias não se encaixavam em nenhuma Lei. Elas, no entanto, aglomeravam-se em torno de três tecnologias específicas com relevância

particular ao tema da simplicidade. Originalmente, pensei em REDUZIR o livro eliminando essas três partes. Mas durante discussões com uma série de líderes empresariais percebi que elas não eram completamente óbvias; assim, seguindo A ÚNICA Lei, mantive-as aqui.

Solução nº 1

DISTANCIAMENTO

Mais parece menos simplesmente afastando-se para bem longe

Não consigo esquecer o momento, em uma noite fria passada na Nova Inglaterra, em 1984, no conforto do quarto de dormir de um amigo, quando o vi digitando algum encantamento mágico no terminal do computador que permitiu que ele pulasse de um computador de grande porte no MIT para outro de grande porte na Columbia University. “De jeito nenhum!”, disse eu. Sua resposta metálica foi um “Tem jeito” no estilo monotônico à la Keanu Reeves.

Já que os enormes computadores centrais da universidade eram mais poderosos do que os novos computadores pessoais da época, muitos dos alunos fanáticos por tecnologia optaram por terminais de dados com custos mais baixos – uma tela de texto sem seu próprio poder computacional, mas com a capacidade de se conectar a máquinas mais poderosas. Havia uma espécie de machismo em se ter menos na área de trabalho real, mas sendo capaz de fazer mais remotamente.

Computadores de mesa atualmente possuem tanto poder de processamento quanto o computador central de grande porte do MIT que possuíamos décadas atrás. No entanto, mesmo com menos de 1 por

cento da capacidade de um computador de mesa comum, seu processador de texto e aplicativos de planilhas eletrônicas conseguem funcionar confortavelmente. Apesar desse fato, com tanta memória e potência disponíveis, os aplicativos atuais tornaram-se imensos. Aquilo que antes podia ser instalado a partir de um disco flexível expandiu-se a ponto de preencher um CD inteiro, depois um conjunto de CDs, depois um DVD e agora múltiplos DVDs.

Quando esses reservatórios de dados mastodônticos são despejados no computador, é provável que ocorra o equivalente a um vazamento acidental de

óleo no oceano de informações virtuais. O resultado é um computador que não é mais ágil como no dia que foi desempacotado ou, no pior caso, não consegue nem mesmo ser inicializado. Conservar um computador atualizado pode parecer um trabalho em período integral para seu proprietário.

Uma revolução está ocorrendo e assemelha-se um pouco a uma involução – o modelo mais simples do terminal de dados está ganhando popularidade novamente, não por seus aspectos machistas e frios, mas por seu apelo ao senso comum. Em vez de lidar com uma pilha de CDs ou downloads em rede para manter o computador funcionando na sua mesa, por que não acessar simplesmente um programa em um computador remoto?

Pense no poder do Google, que, a partir da caixinha simples para entrada de texto no seu navegador da Web, permite o acesso à extensa rede de computadores e base de dados do Google. Evita-se que você tenha que armazenar enormes prateleiras de equipamentos de computação exigidos para processar uma busca do Google. *Mais parece menos simplesmente afastando-se para bem longe.* Dessa forma, uma experiência é simplificada mantendo o resultado local e movendo o trabalho real para um lugar que apresente um DISTANCIAMENTO da origem.

Esse modelo de aplicativos de computador funcionando remotamente continua ganhando popularidade e é denominado *software-as-a-service*. O Google é grátis (por enquanto), mas pode-se imaginá-lo como um serviço futuro pelo qual pagamos por busca ou por mês por causa do valor que se recebe. Não se esqueça da conveniência de não ter que manter ou gerenciar a potência computacional para fazer funcionar o programa local. Os sistemas de programas direcionados para os negócios para rodar planilhas eletrônicas, gerenciar projetos e manter relacionamentos com clientes, como o popular *Salesforce.com*, encontram-se disponíveis como serviços na web. Esses sistemas não só parecem mais simples sendo hospedados a uma grande distância, mas também reconhecem principalmente o fato de que vivemos em um mundo móvel em que estamos, com frequência, longe do escritório ou de casa.

Fundamental para a eficácia do DISTANCIAMENTO é manter uma comunicação confiável com uma tarefa terceirizada. Um telefone disponível pela web é bom somente enquanto consegue acessar a rede de maneira confiável. Ao contrário, um serviço hospedado remotamente necessita ser resistente ao hacker ou vírus mais recente. É reconfortante pensar que, mesmo no século XXI, a questão de como manter um relacionamento a longa distância continua a florescer.

Solução nº 2

ABERTURA

Abertura significa simplicidade

Ser uma pessoa com real ABERTURA em nossa sociedade aberta pode ser um negócio arriscado. As pessoas, de modo rotineiro, arriscam a dor emocional quando se expõem com as simples palavras: “Eu te amo”. Quando a resposta é positiva, os anjos cantam e as fadas dançam no ar; quando a resposta é negativa, os anjos e as fadas saem da cidade para nunca mais voltar. No linguajar do mundo dos negócios, declarar seu amor por alguém é uma oportunidade de alto risco e alta recompensa. Como uma pessoa comprometida e feliz com um relacionamento que já dura quinze anos, sinto-me satisfeito por ter corrido o risco.

As empresas tendem a não declarar seu amor da mesma maneira, mas há uma pressão crescente nas empresas para projetar produtos que apresentem maior ABERTURA. Abrir um sistema proprietário, bem parecido com declarar o amor por alguém, consiste em uma atividade de alto risco que a empresa, publicando os resultados das operações trimestrais, com frequência não pode se dar ao luxo. Quem poderia deturpar as informações? E se os concorrentes descobrirem os segredos da nossa empresa? Por que um consumidor compra o que ele próprio poderia fazer? Revelar o que é percebido como valor essencial a ser protegido – i.e., conhecimento técnico ou “propriedade intelectual” – não faz sentido quando investimentos e esforços gigantescos foram gastos na concepção de um produto bem-sucedido.

No mundo da tecnologia, o modelo de código aberto (*open source*) – em que o código-fonte, o equivalente ao projeto de um programa, é disponibilizado para o público – é defendido como uma forma de gerar programa que não é só gratuito, mas mais robusto do que a maioria dos programas disponíveis no mercado. O exemplo mais conhecido é o Linux, um sistema operacional que concorre com o Windows da Microsoft. Enquanto o Linux é gratuito, o Windows é pago e com código fechado.

Uma vez escutei um especialista em Linux explicar na rádio que quando o Windows apresenta um problema, você não pode consertá-lo porque o código é fechado, ao passo que pode fazê-lo com o Linux.

Na verdade, isso é bastante enganoso, porque, como qualquer outro programa de computação, o Linux é extremamente complexo. Mesmo com o acesso ao código, o usuário comum do computador não seria capaz de resolver o problema. Seria necessário um especialista. No entanto, existem milhares de especialistas em Linux na rede que podem, a qualquer momento, responder aos problemas mais comuns como as falhas na segurança. Tais especialistas irão provavelmente entrar em ação antes que você consiga falar por telefone com um funcionário da Microsoft. *Abertura significa simplicidade*. Com um sistema aberto, o poder dos “muitos” pode superar o poder dos “poucos”.

Um segundo modelo de código aberto que é mais palatável à empresa que não deseja divulgar o seu código-fonte é oferecer uma Application Programming Interface ou “API.” A *Amazon.com* foi pioneira nesse tipo de abordagem – oferecer acesso aberto aos seus concorrentes diretos, em vez do código-fonte real, por meio da API da *Amazon.com*. Essa API permite que qualquer pessoa na web projete e construa sua própria biblioteca. Outro exemplo é a API do Google Maps que permite que programadores construam novos aplicativos como um organizador de rotas para corredores ou um mapa de imóveis.

Uma API consiste em uma abordagem seletiva para sistemas abertos em que a funcionalidade, em vez dos projetos reais como em um código aberto, é oferecida à comunidade geral a ponto de a capacidade excessiva de processamento tornar-se disponível. Observe que essa funcionalidade é normalmente oferecida à comunidade sem qualquer custo.

De acordo com a oitava Lei, uma forma profunda de simplicidade encontra-se enraizada na CONFIANÇA. Qualquer livro sobre o talento de vender lhe dirá que a confiança forma a base de uma relação comercial consistente. Sistemas abertos depositam exigências singulares sobre a economia da confiança. Se o ditado: “É melhor dar do que receber” soa verdadeiro para você, então os ganhos em longo prazo associados a um sistema aberto também parecerão óbvios. Se o capitalismo convencional for a sua bússola, e se a expressão “confie em mim” for traduzida por “f***-se”, então você provavelmente escolherá a abordagem fechada. No entanto, há sinais de que uma abordagem aberta de graça pode conduzir a uma abordagem paga. Por exemplo, o popular framework de desenvolvimento para internet *Ruby on Rails*, criado pela *37signals*, é gratuito, mas serviços pagos relacionados são vendidos simultaneamente. A ABERTURA é, de fato, aberta.

Solução nº 3

ENERGIA

Use menos, ganhe mais

Todo aparelho recarregável que possuo é como um novo animal de estimação que precisa ser alimentado. A mágica dos sistemas sem fio — tais como celulares, laptops e outros — é libertadora, mas ainda assim existe um ônus a ser pago a cada novo aparelho adquirido. Sei que se não alimentar cada aparelho com energia regularmente, as baterias começarão a descarregar e sua eficácia desaparecerá posteriormente.

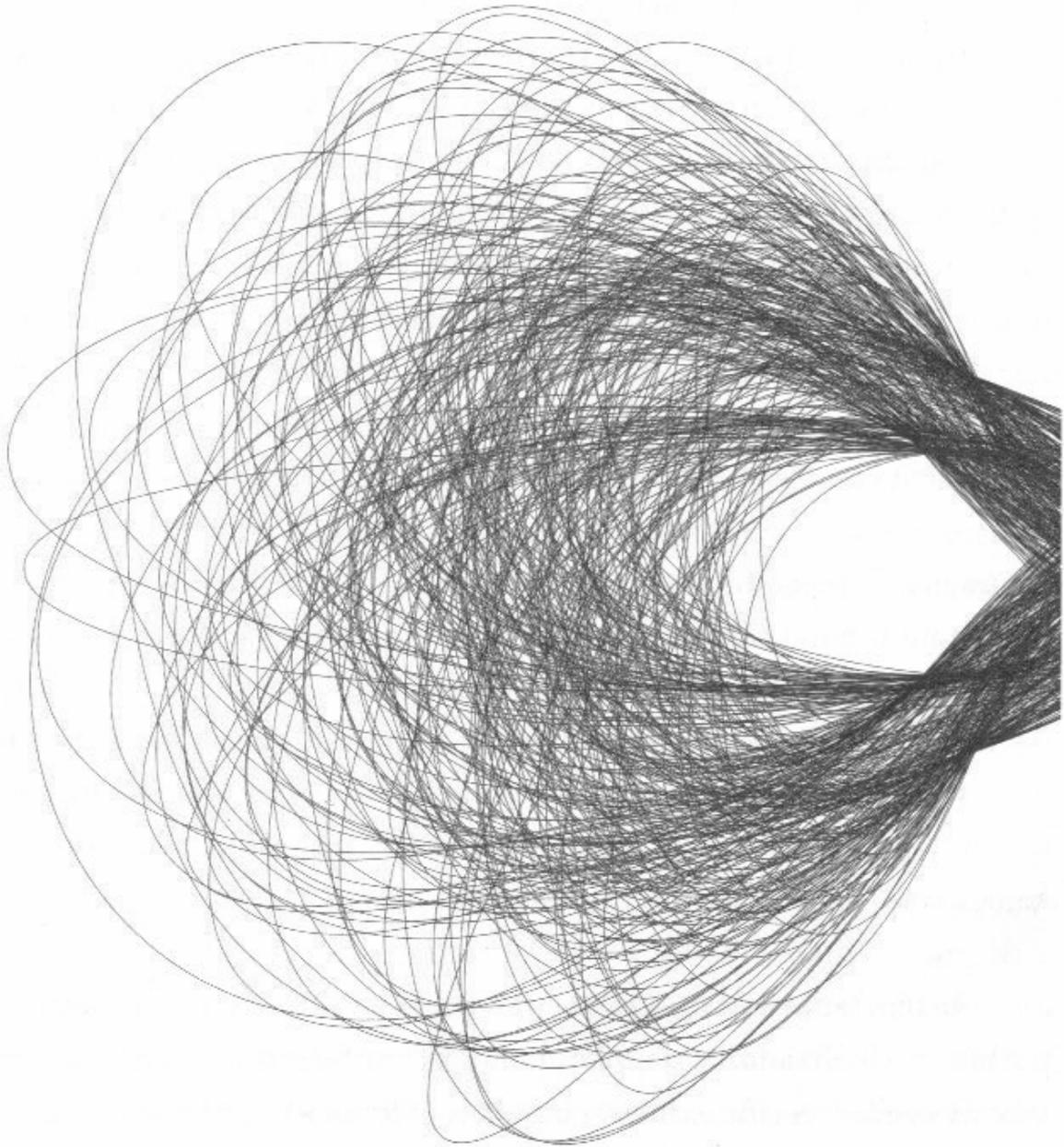
Eu tenho um iPod mas, realmente, nunca presto tanta atenção às músicas quanto normalmente gosto de prestar aos sons à minha volta. Ele fica sobre minha mesa e costumo ligá-lo uma vez após várias semanas, só para constatar que a bateria está descarregada. Com a sensação ritual e estranha de tratar um paciente gravemente enfermo, corro para conectar o camaradinho à fonte de energia e sinto-me aliviado quando o seu pulsar torna-se visível novamente. Mas sei, no fundo da minha mente, que um dia ele não ressuscitará de seu sono profundo devido à natureza finita da tecnologia de baterias recarregáveis. Nós nos desgastamos como seres humanos; assim, nada mais justo e natural que as baterias devam se desgastar também.

Meu colega professor Joseph Paradiso está desenvolvendo novas soluções para o problema de ENERGIA. Ele e sua equipe do MIT inventaram um computador sem fio e com fonte de alimentação automática que absorve a energia gerada durante o acionamento de um botão para enviar eletricamente um sinal de radiofrequência. Dito de outra forma, o dispositivo da chave que ativa o sistema de alarme do carro não necessitará de bateria, pois utilizará apenas a energia recuperada do ato de apertar o botão. É apenas um minúsculo comutador que cabe na palma da mão, mas é sem dúvida uma das invenções mais populares do Laboratório de Mídia. Um artifício semelhante para a vida da bateria pode ser encontrado em circuitos eletrônicos com consumo de energia extremamente baixo que capacita certos aparelhos a funcionar com uma única bateria durante décadas. Aparelhos eletrônicos nunca poderão ser realmente simples a menos que estejam livres de sua dependência da energia. Um aparelho eletrônico que aparentemente não necessita de fonte de alimentação pode soar como um oximoro, mas é crítico para ser obtido.

Os Estados Unidos encontram-se em um ponto crucial de seu desenvolvimento. O custo oscilante do combustível e sua ligação inevitável à geopolítica tornam complexa qualquer discussão sobre energia. Precisamos dela e, com a população mundial em constante crescimento, iremos sempre querer e necessitar mais. Uma bateria recarregável, ou, por falar nisso, qualquer tecnologia de bateria, possui uma aparência de liberdade – parece libertá-lo da dependência de uma energia externa. Mas toda fonte de alimentação provém de algum lugar e usa energia em seu caminho até o consumidor – as baterias precisam ser manufaturadas assim como os painéis solares, e o petróleo precisa ser transportado entre grandes distâncias. A única solução viável é que a humanidade utilize coletivamente menos energia e utilize-a de maneira mais sensata. *Use menos, ganhe mais*. Um sacrifício pessoal pode reverter em um ato filantrópico pelo mundo que, embora não possa ser deduzido do imposto de renda, faz sentido.

Eu pratico meu próprio tipo de “computação sustentável”. Recentemente comecei a jogar um jogo para homens de negócio testarem sua coragem na tomada de decisão em que eu percebo o quanto de vida consigo extrair do meu laptop durante uma viagem sem ter levado o cabo de energia. No campo do design, existe a crença de que, com mais limitações, revelam-se melhores soluções. Com somente 14 minutos de carga restante em meu laptop neste momento, descubro que de fato muito mais pode ser realizado quando a eletricidade está disponível sem restrições. Necessidade e espírito criativo caminham de mãos dadas, e a inovação como um retorno positivo é um benefício desejável. O número de pessoas que perceberão o benefício dessa abordagem determinará o ponto terminal na barra de progresso de nosso glorioso planeta Terra. O aumento das práticas sociais que resulta na utilização de menos energia – além de servir de apoio para as inovações de tecnologia para absorção e conservação de energia – serve para materializar um mundo em que os exemplos mais poderosos de simplicidade são aqueles que parecerão ironicamente impotentes.

As três Soluções: DISTANCIAMENTO, ABERTURA e ENERGIA são importantes sinalizadores de tecnologia para o futuro da simplicidade. Debates sobre as três Soluções e outras Soluções por vir prosseguem no site lawsofsimplicity.com.



VIDA

Tecnologia e vida somente tornam-se complexas se você permitir

Enquanto desenhava com caneta e papel na escola de artes e tentava alcançar a tecla inexistente de DESFAZER para corrigir um erro, comecei a perceber que a tecnologia estava me moldando muito mais do que o contrário. Nessa mesma época, um amigo contou-me sobre o pensador Ivan Illich e seus escritos sobre como o surgimento de profissões tornou a pessoa comum incapaz. Os advogados resolvem problemas entre pessoas que no passado nós próprios resolvíamos; os médicos curam pessoas, enquanto no passado sabíamos quais plantas na floresta possuíam propriedades medicinais. A lição que aprendi a partir da obra de Illich é que enquanto a tecnologia é um capacitador estimulante, pode ser também um *incapacitador* enervante.

Por exemplo, recordo-me de ter esperado por vários dias para obter um refil para minha impressora de etiquetas quando me ocorreu que eu poderia apenas escrever sobre a pasta de arquivos com uma caneta. Ou sempre que há uma questão sobre uma palavra desconhecida, meu primeiro instinto é ir ao *dictionary.com*. Mas no momento em que despertei meu computador para digitá-la, alguém na minha casa já a havia encontrado folheando um dicionário de verdade. Fiquei nervoso diante de um público de centenas de pessoas enquanto meu computador conversava sem sucesso com o *data show*; então lembrei-me de que realizaria um trabalho melhor apresentando as idéias sem usar o PowerPoint. O efeito incapacitante da tecnologia pode ser hilário retrospectivamente. Mas, às vezes, fico imaginando se tudo o que mais importa não é ser um cyborg carregando um telefone inteligente Blackberry.

Todos os dias alguns dos jovens mais inteligentes do mundo vêm visitar-me em meu escritório no MIT. Embora oficialmente eu seja o professor deles, considero-me, com frequência, seu aluno. Por exemplo, recordo-me de um aluno chamado Marc que se voluntariou para trabalhar em abrigos para pobres já no final de suas vidas. Embora ele viesse de uma família próspera e pudesse facilmente fechar os olhos para os mais pobres, Marc afirmou que sempre se sentiu compelido a ajudar os necessitados. Contou-me que, enquanto trabalhava no abrigo, percebera que cada paciente tinha uma única prateleira junto da cama contendo o total de seus pertences mundanos. Presenciar tal situação fez com que ele se perguntasse silenciosamente: “Quais são as poucas coisas preciosas que

você se dá ao luxo de guardar no final de sua vida quando você já tem tão pouco?”. Um anel, uma foto ou qualquer outra pequena recordação foi o que ele encontrou constantemente. Marc, de maneira pungente, concluiu que as memórias são tudo o que importa no final.

Quando toda a sua vida é reduzida a uma única prateleira de velharias, que lembranças você conseguiria preservar? A vida pode ser complexa, mas, no fim, a vida é simples se você der ouvidos ao Marc.

As dez Leis e as três Soluções não são o fim dos meus pensamentos sobre simplicidade. Encorajado por aqueles com quem tenho compartilhado esses pensamentos até o momento, planejo dar continuidade a essa missão. A MIT Press possui outros títulos a serem publicados nesta série sobre simplicidade. O próximo lançamento – *The Value of Simplicity*, escrito pela estonteantemente perceptiva Jessie Scanlon – adotará um ponto de vista moderno dos negócios. Se você quiser participar dessa discussão emergente, por favor visite o site lawsofsimplicity.com. Prometo mantê-lo simples.

DEZ LEIS

1 REDUZIR – A maneira mais simples de alcançar a simplicidade é por meio de uma redução conscienciosa.

2 ORGANIZAR – A organização faz com que um sistema de muitos pareça de poucos.

3 TEMPO – Economia de tempo transmite simplicidade.

4 APRENDER – O conhecimento torna tudo mais simples.

5 DIFERENÇAS – Simplicidade e complexidade necessitam uma da outra.

6 CONTEXTO – O que reside na periferia da simplicidade é definitivamente não-periférico.

7 EMOÇÃO – Mais emoções é melhor que menos.

8 CONFIANÇA – Na simplicidade nós confiamos.

9 FRACASSO – Algumas coisas nunca podem ser simples.

10 A ÚNICA – A simplicidade consiste em subtrair o óbvio e acrescentar o significativo.

TRÊS SOLUÇÕES

1 DISTANCIAMENTO – Mais parece menos simplesmente afastando-se para bem longe.

2 ABERTURA – Abertura significa simplicidade.

3 ENERGIA – Use menos, ganhe mais.

Existem alguns livros que inspiraram cada urna das seções, os quais tenho o compromisso de mencionar aqui. Não usei a prática de relacionar uma entrada bibliográfica para cada item, porque a Web simplificou o processo para se encontrar um livro: então, por que fazê-lo parecer complexo?

SIMPLICIDADE = SANIDADE

The Tipping Point [O ponto de desequilíbrio], de Malcolm Gladwell (2002)

A necessidade de simplicidade alcançou o ponto de desequilíbrio.

REDUZIR

The Paradox of Choice, de Barry Schwartz (2005)

Fornece o fundamento para se compreender por que poucos conseguem ser melhores do que muitos.

ORGANIZAR

Notes on the Synthesis of Form, de Christopher Alexander (1964)

Idéias sobre a organização de acordo com as que tiveram origem na arquitetura.

TEMPO

Toyota Production System [O sistema Toyota de produção], de Ohno Taiichi (1988)

Um estudo objetivo sobre a otimização da produção da Toyota Master.

APRENDER

Motivation and Personality, de Abraham Maslow (1970)

O que realmente motiva as pessoas?

DIFERENÇAS

The Innovator's Solution, de Clay Christensen (2003)

Explicação simples sobre os efeitos de comutação provocados pela tecnologia.

CONTEXTO

Six Memos for the Next Millennium [Seis propostas para o próximo milênio], de Ítalo Calvino (1993)

Pensamentos lindos e brilhantes sobre simplesmente tudo.

EMOÇÃO

Emotional Design, de Donald Norman (2003)

O guru da usabilidade defende o inútil.

CONFIANÇA

The Long Tail, de Chris Anderson (2006)

Acrescenta todas as pequenas coisas que realmente importam.

DISTANCIAMENTO

Technics and Civilization, de Lewis Mumford (1963)

Obra presciente escrita por um homem em contato com o seu tempo.

ABERTURA

The Wisdom of Crowds [A sabedoria das multidões], de James Surowiecki (2004)

Defende que o grupo supere o indivíduo.

ENERGIA

Cradle to Cradle, de W. McDonough and M. Braungart (2002)

Nossa energia está se esgotando e devemos fazer algo.

VIDA

Disabling Professions, de Ivan Illich (1978)

Lembra que você está se tornando cada vez mais inútil.

MAEDA@MEDIA (2001) e *Creative Code* (2004) documentam minha própria gênese criativa.

2 DE FEVEREIRO DE 2005

Costumava encontrar-me com um velho amigo na piscina do MIT quase todos os dias. Ele era, conforme me disse, professor de lingüística aposentado.

Hoje eu o vi no vestiário após um longo tempo e tivemos uma breve conversa sobre “insegurança”, um tema sobre o qual tenho refletido.

“O problema com a insegurança é que, se você é inseguro demais, então você não cresce – porque está paralisado pelo medo do fracasso.” Disse-lhe do nada. “Por outro lado, se você não tem insegurança, então também não cresce – porque sua cabeça é tão grande que não consegue reconhecer seus fracassos.”

“Equilibre tudo”, respondeu o emérito professor.

Afirmei: “Se você estiver no meio, no entanto, você tem de mover-se na direção das margens e mexer-se um pouquinho para saber se está centrado”.

“Você pode se perder no meio, às vezes”, disse ele.

Permanecemos quietos e terminei de arrumar as minhas coisas.

Então, enquanto estava amarrando meu tênis, disparei: “Mentores”.

O emérito professor disse com voz firme: “Você precisa de mentores para dar-lhe coragem”.

Aí fui pesarosamente contundente: “Mas todos os seus mentores tendem a ir embora quando você fica mais velho”.

O emérito professor fez uma pausa e então respondeu: “Sim, porque você não necessita mais deles”.

Apertei sua mão e disse: “Obrigado pela lição”. O professor mestre sorriu, pôs as meias, colocou o tênis e eu saí do vestiário pensando: “Exercício faz muito bem para o coração”.

MAE12

