

[► Blog ► Design de Interação ►](#)[Multimídia](#)[Publicações](#)[Sobre o autor](#)[Palestras](#)

Design da Experiência e Design de Interação comparados

Robinson Melgar me entrevistou para a [Revista da Locaweb](#) a respeito das diferenças e semelhanças entre Experience Design e Interaction Design, ou como prefiro, Design da Experiência e Design de Interação. Comento um pouco da história dos dois termos e como os conceitos podem ser aplicados na prática de Web Design.

Quer retribuir o compartilhamento livre de conhecimentos? Ajude a [transformar aulas gravadas em textos](#).

Em poucas palavras (se é que isso é possível) como pode ser definido o Experience Design? E o Interaction Design?

Experience design, ou design da experiência, é uma abordagem para o projeto de produtos e serviços que, ao invés de focar num ou noutro aspecto do processo de uso, como a praticidade ou a beleza, defende uma visão holística, integrada, da experiência do usuário. O design da experiência enfatiza que as experiências que as pessoas venham a ter com o produto ou serviço estejam alinhadas com a estratégia de marca de uma organização. Embora sejam usadas diferentes mídias para marketing, atendimento ao cliente e transação online e estas sejam mantidas por

diferentes equipes e processos, o cliente final percebe tudo como fazendo parte da mesma experiência com a marca. O design da experiência é holístico, porque a percepção do usuário é holística.

Interaction Design, ou Design da Interação, não é apenas uma abordagem, mas também uma área do Design que trata especificamente do projeto de artefatos interativos, como websites, softwares, aparelhos eletrônicos, instalações interativas, jogos e etc. Tais artefatos ampliam as possibilidades de interação humana através de suas capacidades de mediação, sendo este, portanto, o foco do Design de Interação. A pergunta fundamental é “**como mediar a interação entre as pessoas por meio da tecnologia?**”.

Qual a relação entre o Experience Design e o Interaction Design? São abordagens complementares ou opostas?

A experiência humana se dá a partir da interação com o mundo, portanto, o design de interação é crucial para o design da experiência. Entretanto, é preciso compreender que são abordagens que surgiram em contextos históricos distintos. Design de Interação é a mais antiga, surgindo nos anos 80 quando o Design começou a se interessar pela participação em projeto de softwares e outros dispositivos computacionais. O termo foi cunhado por Bill Verplank e Bill Moggridge. A partir do final dos anos 90, com a popularização dos microcomputadores e a Internet, a demanda por design de interação cresceu muito e a área se consolidou, tanto na academia, quanto no mercado.

A partir da consolidação, profissionais começaram a

pensar qual seria o próximo passo do design num mundo cada vez mais mediado por tecnologias digitais. Primeiro, o termo “experiência do usuário” ganha relevância, popularizado por Donald Norman, e, em seguida, “design da experiência”, popularizado por Nathan Shedroff. Ambos estavam interessados em enfatizar a importância do design em todos os pontos de contato com o consumidor/usuário e não apenas na interface, como era o foco do Design de Interação na época. Hoje, alguns profissionais da área de Design de Interação incorporaram a abordagem do design da experiência e desempenham papéis mais estratégicos dentro de suas empresas, enquanto outros defendem que design da experiência seja uma área maior que abranja Design de Interação e outras áreas ligadas a experiência do usuário, como a Arquitetura da Informação, Engenharia da Usabilidade, Acessibilidade e etc.

Como esses conceitos podem ser usados na web?

A web é um meio de comunicação em que o design desempenha fator crucial. Tudo que as pessoas vêem, ouvem e sentem é mediado pelo design. Mais do que isso, as pessoas fazem coisas na web, realizam atividades que antes eram impossíveis sem tal ambiente. A função do Design de Interação pode ser comparada à função da Arquitetura no desenvolvimento de ambientes físicos, definindo as qualidades do material digital que constitui o ambiente virtual. Na prática, isso significa que o projeto da interação não se limita a interfaces, mas inclui também o que as pessoas fazem com estas interfaces, ou seja, as atividades humanas. A partir dessa visão, o projeto de um website deixa de ser

uma mera questão de ferramentas, tecnologia e estilos gráficos e passa a ser uma questão de semiótica, sociologia, cultura e outras coisas mais complexas. É devido a essa complexidade que o design está alcançando **patamares mais estratégicos dentro das organizações.**

O Design da Experiência, a meu ver, é uma abordagem abrangente demais para ser restrita à web. A web seria apenas mais um veículo utilizado dentro de uma estratégia de experiência que perpassa a propaganda na televisão, o atendimento das operadoras de telemarketing, o ponto de vendas, as oficinas de reparos e etc.

Como uma pessoa pode estudar Experience Design? Há cursos ou livros em que ela pode aprender sobre essa prática?

Recomendo começar pelo livro **Experience Design de Nathan Shedroff**. Em seguida, **The Experience Economy, de Joseph Pine**, para uma fundamentação teórica mais rica. Como a base desse pensamento é o Marketing, também indico os livros do **Philip Kotler**.

Quem seria responsável pelo Interaction Design em um projeto web? O designer? O programador? Ou um terceiro profissional?

O responsável pelo Design da Interação deve ser um mix dos dois: meio programador, meio designer. Se ele não conhece as ferramentas de programação, não pode explorá-las para propor inovações, nem tampouco demonstrar como elas devem funcionar (prototipação). Por outro lado, se ele não for, acima

de tudo, um designer com uma visão abrangente, ele não vai conseguir chegar numa combinação dos recursos que atenda às necessidades e desejos das diferentes pessoas interessadas no projeto.

Quais são, em sua opinião, os sites em que os conceitos de Experience Design e Interaction Design foram melhor aplicados?

Eu gosto muito do **Flickr**, um compartilhador de fotos que permite encontrar belíssimas fotos e conhecer pessoas interessantes. O projeto começou como um game online e evoluiu para um álbum de fotos, preservando o espírito de diversão. Outro serviço que gosto é o **Orkut** que, apesar de muito criticado, funciona. Para fazer com que dezenas de milhões de brasileiros fiquem horas pendurados na frente de um computador é preciso oferecer perspectivas de interação e experiências muito atrativas.

autor

Frederick van Amstel - **Quem?** / **Contato** - 26/05/2008

redes

Siga-me no **Twitter**, **Facebook**, **LinkedIn** ou **Instagram**.

citação

*VAN AMSTEL, Frederick M.C. Design da Experiência e Design de Interação comparados. **Blog Usabilidoido**, 2008. Acessado em 19/11/2021. Disponível em:*

http://www.usabilidoido.com.br/design_da_experiencia_e_design_de_interacao_c

relacionados



RIA, o Flash sério para aplicações comerciais

Imprimir


Enviar

Assinar

Curtir

Compartilhar

2 pessoas
curtiram

 **Design pré-concebido e design negociado**

 **RIA para as crianças**

comentários



muitobom esse blog tá add com certeza

evertt de sousa

17/06/08 às 16:57

você merece.

Assine nosso conteúdo e receba as novidades! 

Atualizado com o **Movable Type**.

Alguns **direitos reservados** por Frederick van Amstel.

Apresentação do autor | **Website internacional** | **Política de Privacidade** | **Contato**
