

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

# O que é e o que deveria ser experiência do usuário (ExU)

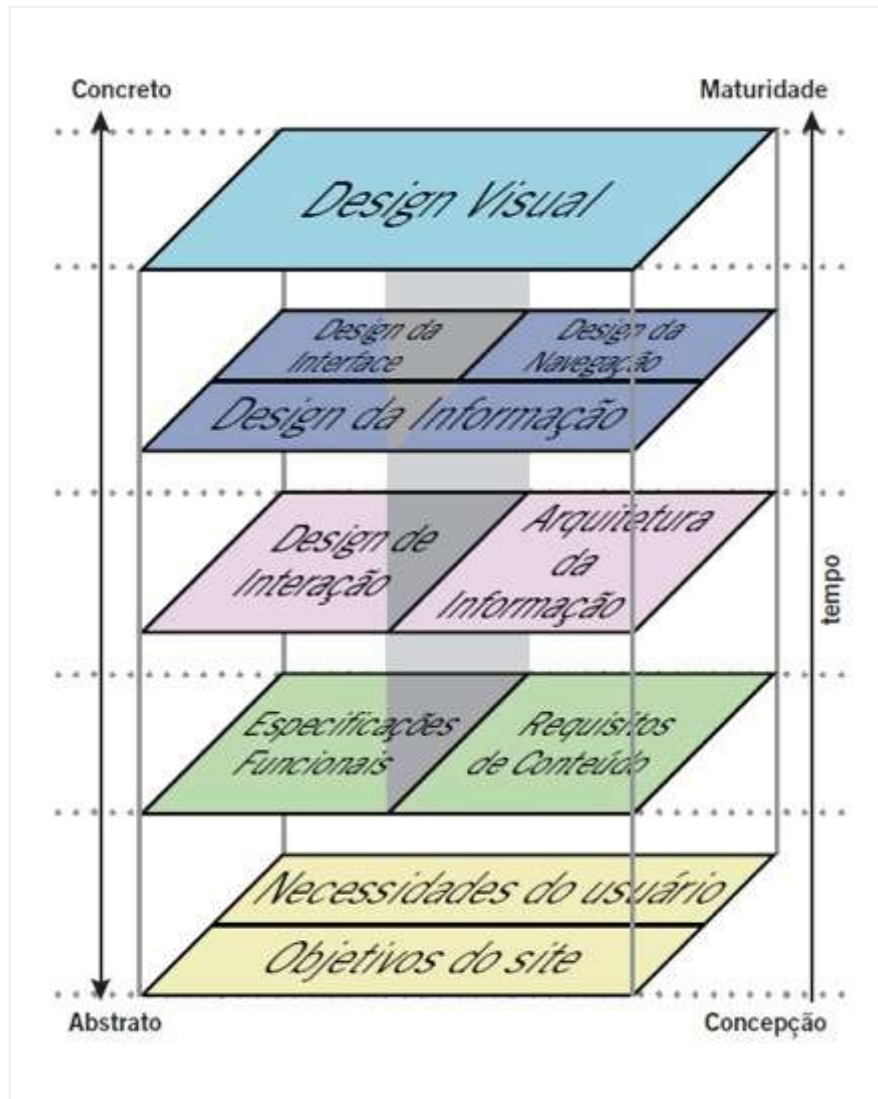
O Projeto Draft publicou um verbete sobre **User Experience** em que eu servi como fonte. Como não foi possível incluir todos meus comentários lá, eu publico abaixo minha visão sobre o que é experiência do usuário e explico porque abrevio o termo como ExU. Acrescento também alguns questionamentos que vieram como reflexão.

"Experiência do usuário" é um **termo cunhado pelo guru Donald Norman** quando ele trabalhava na Apple nos anos 1980 para ressaltar a importância de ir além da usabilidade do produto. Ele percebeu que não bastava que o produto fosse fácil de usar; era preciso também ter um apelo estético e afetivo para o usuário.

Esse termo ganhou proeminência depois da bolha da Internet, quando os projetistas de websites e softwares foram obrigados a se reciclar. Jesse James Garrett definiu **os elementos da experiência do usuário** como uma metodologia de projeto e disse que na época não havia um profissional com todas as

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

qualidades para se intitular um designer da experiência do usuário.



Esse projeto seria sempre um trabalho de equipe de profissionais especializados como o analista de usabilidade, o designer de interação e o arquiteto da informação. Porém, no evento **IASummit de 2009** ele propôs a união das áreas dizendo que "somos todos designers da experiência do usuário". A partir daí, o termo se popularizou e começou a abarcar as especializações anteriores.

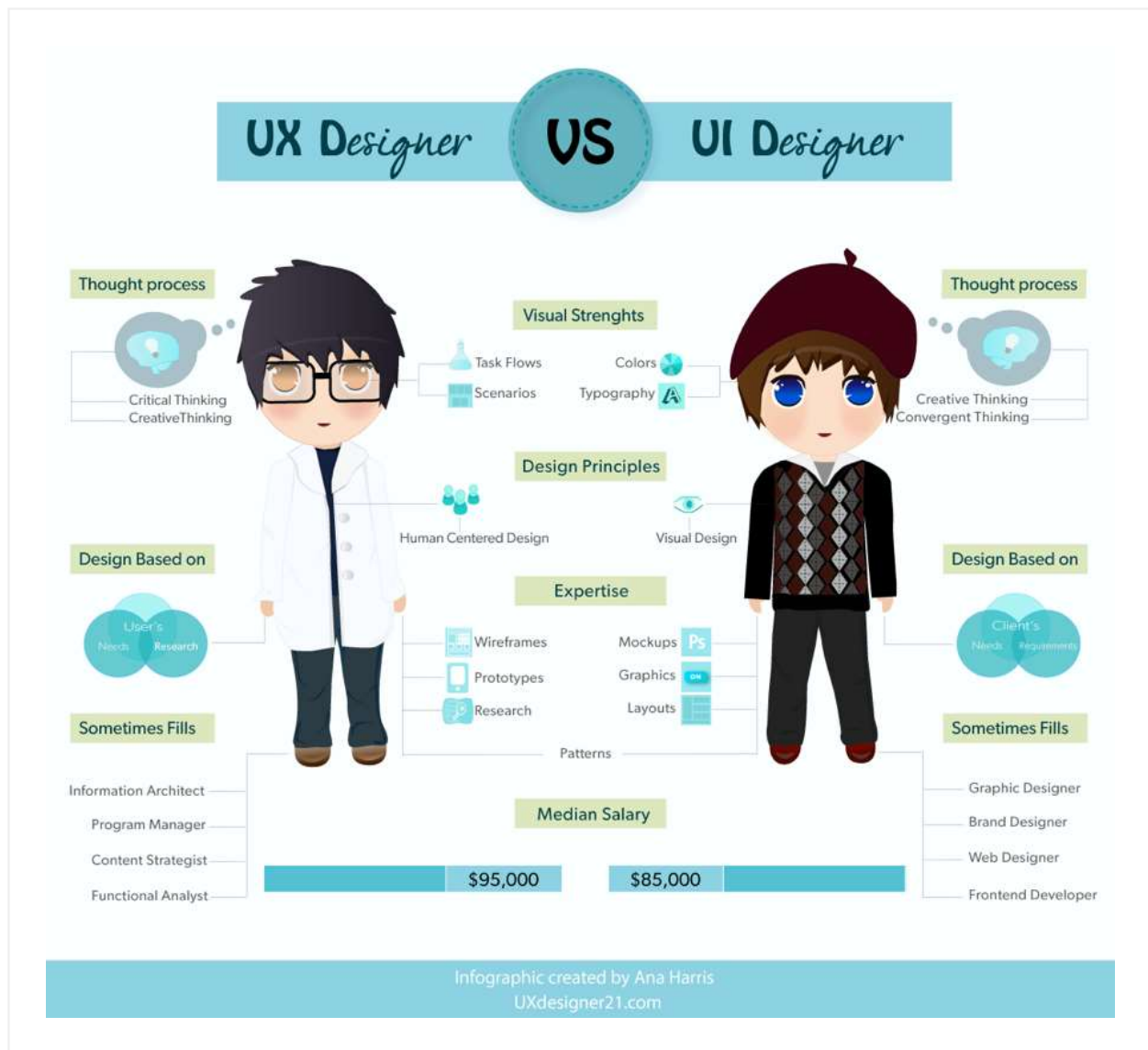
Alguns profissionais avaliam que o termo Design da Experiência do Usuário é resultado da estabilização da área, porém, eu diria que trata-se de uma adaptação às mudanças no Marketing, que está **cada vez mais preocupado com prover experiências únicas**. Os

termos usados anteriormente para definir a área não tinham essa ligação tão forte com Marketing e Branding. Porém, assim como quase tudo nessas áreas, a prática é muito distante do discurso.

**Embora se diga que o projeto é feito para atender as necessidades do usuário, muito pouco é feito de fato para compreendê-las.**

Enquanto que nas abordagens anteriores, **a pesquisa com usuários** que investiga essas necessidades era uma atividade fundamental da profissão, no Design da Experiência do Usuário ela é opcional e até mesmo rejeitada por alguns profissionais.

O que acontece no mercado brasileiro é que muitos profissionais **tiveram que adotar o novo termo mesmo que não tivessem os recursos para desenvolver a metodologia implicada**. Ao invés de passar por todas as etapas dos elementos da experiência do usuário, este profissional é incluído apenas na fase de estrutura, quando se espera que ele monte wireframes das telas do aplicativo ou website. Ele trabalha como um meio de campo entre a equipe de programação e a equipe de design gráfico, também chamado de teleiros ou de UI. Devido a usar o mesmo rótulo de designer, o profissional de experiência do usuário precisa fazer um **esforço enorme para diferenciar-se do designer gráfico de interfaces**.



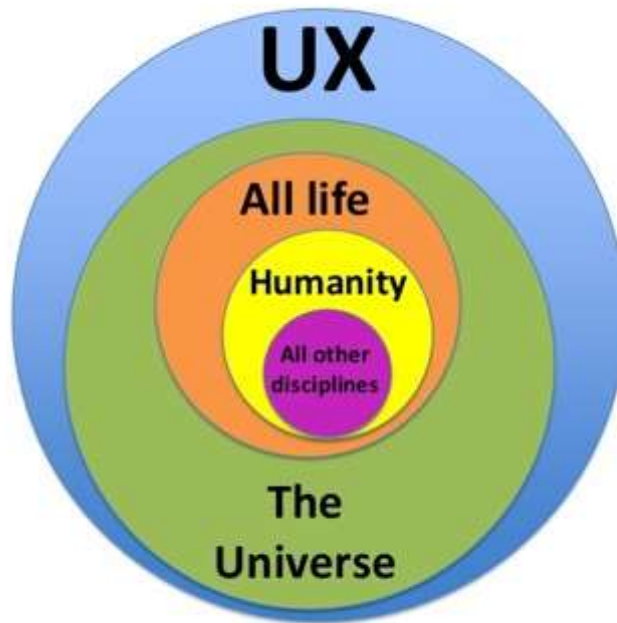
Nesse papel restrito, dificilmente a experiência do usuário se torna uma **questão de fato estratégica** como se argumenta no discurso da experiência do usuário. É por isso que eu particularmente raramente uso o termo experiência do usuário e design da experiência do usuário.

Eu acredito que esses termos são um hype que **não ajudam muito a explicar o que a profissão faz** e tão logo saia de moda, outro termo será colocado no lugar para designar a profissão. Brincando, **eu abrevio experiência do usuário como ExU ao invés do incoerente UX**, afinal um termo em português não deve ser abreviado em inglês. **Exu é o Orixá da comunicação** e o mais incompreendido de todos. Alguns acham que é o diabo, outros acham que

é um deus. O próprio Exu não se define de maneira clara e prefere que falem dele mesmo que falem mal.



Assim é a experiência do usuário: uma disciplina que ousa se colocar acima de todas as outras em **diagramas cada vez mais mirabolantes**. O melhor diagrama é uma **sátira de Dave Gray** que questiona a megalomania de ExU.



Pra ter alguma chance de sobreviver ao hype, na minha opinião, o design de experiência do usuário deveria se vincular como uma especialização de design, ao lado do gráfico e de produto. Porém, esse espaço já está sendo ocupado pelo menos por enquanto com o termo **design de interação**. Por ser um acadêmico, eu prefiro utilizar o termo existente, que já possui um fundamento teórico muito mais sólido.

Sei que na prática, essa escolha de termos não é fácil. Alguns ExU designers autodidatas não buscam formação em design porque acham que seu trabalho não tem a ver com a disciplina. **O mito a meu ver é achar que ExU é um processo de desenvolvimento para fazer o produto ficar mais fácil de usar ao invés de uma área do conhecimento.** As empresas compram essa ideia porque acham que seus produtos e serviços vão vender melhor e logo criam cargos de especialistas na área. Mesmo que o profissional discorde da



nomenclatura, é obrigado a utilizá-la. Devido a essas condições, não há reflexão sobre o processo e não se constitui uma área de conhecimento.

O problema que já alertei no **Blog de AI há dois anos** é que quem vai pagar o pato do hype será o próprio ExU designer, que ficará sem uma identidade profissional logo logo. Novos gurus irão surgir preconizando novos termos, o ExU designer vai ter que fazer cursos de reciclagem profissional, e as empresas terão que contratar sangue novo. Esses novatos não conhecerão tudo o que já foi feito sob o termo experiência do usuário por achar que tais conhecimentos estão obsoletos. Terão que reinventar a roda porque os antigos não se preocuparam em deixar um legado consistente.

Então a pergunta que lanço para os experientes e novatos na área é: **vale à pena continuar usando o termo experiência do usuário para definir o que fazemos ou será que é melhor usá-lo apenas para definir uma parte do que fazemos?**

## *autor*

Frederick van Amstel - **Quem?** / **Contato** - 07/10/2015

## *redes*

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

## *citação*

VAN AMSTEL, Frederick M.C. *O que é e o que deveria ser experiência do usuário (ExU)*. **Blog Usabilidoido**, 2015. Acessado em 19/11/2021. Disponível em:

[http://www.usabilidoido.com.br/o\\_que\\_e\\_e\\_o\\_que\\_deveria\\_ser\\_experiencia\\_do\\_u](http://www.usabilidoido.com.br/o_que_e_e_o_que_deveria_ser_experiencia_do_u)

## *relacionados*

[Imprimir](#)[Enviar](#)[Assinar](#)

   **Como convencer o seu chefe  
a investir em ExU**

Curtir

Compartilhar

28 pessoas  
curtiram

   **Pesquisa de ExU no mercado  
e na academia**

   **As disciplinas e as indisciplinas  
de UX**

*comentários*

*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**

---