

Qual a diferença entre usabilidade e experiência do usuário?



Elisa Volpato

Follow



Mar 2, 2017 · 4 min read



O termo **Experiência do Usuário** ou User Experience (UX) já é frequente entre as pessoas que trabalham com produtos digitais, de startups a grandes empresas. O mercado está percebendo a importância de olhar para seu produto ou serviço do ponto de vista do cliente.

Mas o que é Experiência do Usuário?

Segundo o dicionário Oxford:

A experiência de uma pessoa, de forma geral, usando um produto como um site ou aplicativo, especialmente em termos do quão fácil e agradável é de usar.

A experiência pode ser com um produto, um aplicativo, um serviço ou qualquer coisa que você use no dia-a-dia. E não se aplica apenas a produtos digitais. Podemos falar da experiência de encontrar um restaurante por perto no Google Maps ou da experiência de fazer uma nova via do RG no poupatempo. A experiência do usuário não está restrita ao produto ou apenas à interface. Ela representa tudo que acontece com a pessoa que usa o produto e o que está em sua volta.

Don Norman: The term "UX"



Don Norman, em um dos vídeos mais importante que temos sobre Experiência do Usuário (UX).

E qual é a diferença entre usabilidade e experiência do usuário?

Os termos muitas vezes são usados como sinônimos, mas são de ordens de grandeza diferentes. Dê uma olhada no gráfico abaixo.

UX É TUDO



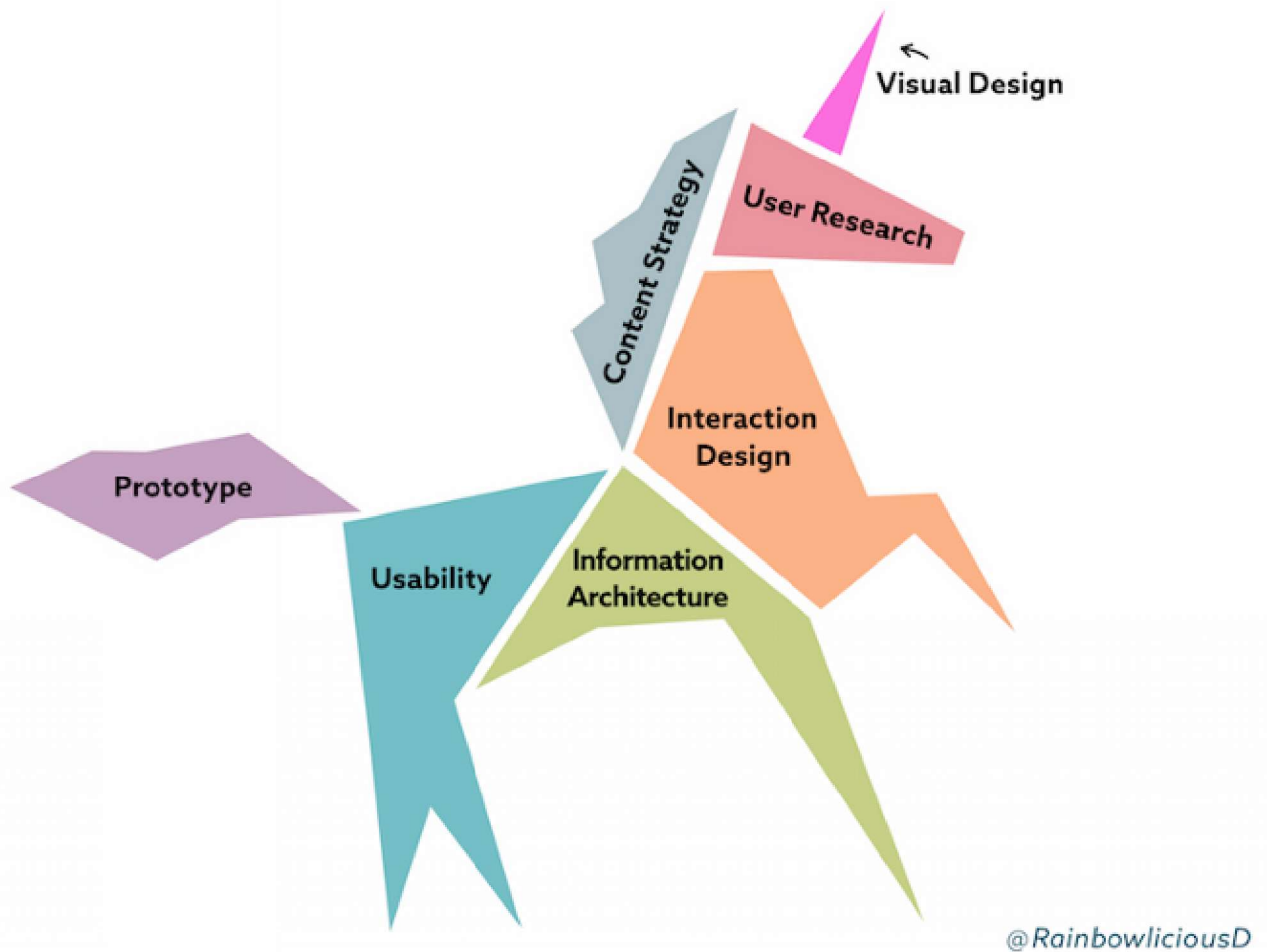
Ilustração com base na *“User Experience Honeycomb”*, criada por Peter Morville.

Experiência do Usuário é um conjunto de disciplinas que compreende usabilidade e também muitas outras áreas, como arquitetura de informação, design de interação, design de interface, estratégia de conteúdo, gerenciamento de projeto e até métricas.

Já usabilidade é um “atributo de qualidade para avaliar a facilidade de uso de uma interface”, segundo Jakob Nielsen. É, portanto, uma parte da experiência do usuário, mas não é tudo. Um produto pode ter uma boa usabilidade mas não ser muito útil. Teste de usabilidade é um método de avaliação de usabilidade que envolve pesquisa com usuários.

E para trabalhar com Experiência do Usuário é preciso saber de tudo isso ao mesmo tempo?

Não, não precisa. Nem todas as pessoas que trabalham com Experiência do Usuário são especialistas em tudo. Há dois caminhos: você pode ser um generalista e conhecer um pouco de tudo ou se especializar em uma ou duas disciplinas. Os profissionais que fazem todas as coisas ao mesmo tempo (e são ótimos em tudo) são os raros **Unicórnios de UX**. ;)



Um dos cargos mais comuns para os profissionais da área é **UX Designer**, ou Designer de Experiência do Usuário. E aqui uma ressalva: é comum em várias empresas no Brasil ter profissionais de UX que só fazem a parte do design, sem ter contato direto com o usuário.

O quanto de U você realmente pratica no seu título de UX Designer? Quantos projetos você participa que envolvem pesquisas quantitativas, entrevistas em profundidade, testes de usabilidade, focus groups, estudos etnográficos, enquetes, ou outros métodos de pesquisa? E quantos deles são apenas

design e documentação de interfaces, através de sitemaps e wireframes?

Fabricio Teixeira, diretor da RG/A — [Veja o artigo original](#)

Se você quer se especializar em UX, procure os dois lados: você deve ser um bom designer, mas é bom também entender de pesquisa com usuários, como teste de usabilidade.

E qual é a diferença entre teste de UX e teste de usabilidade?

São praticamente a mesma coisa! Teste de usabilidade é uma técnica de avaliação de usabilidade por meio de testes com usuários. É um tipo de pesquisa com usuários. Embora o teste de usabilidade seja mais focado na usabilidade em si, acaba avaliando outros pontos da experiência do usuário também, como utilidade, valor e acessibilidade.

Como UX é um termo mais amplo, podemos considerar que há outras técnicas que também servem para avaliar a experiência do usuário — e são complementares ao teste de usabilidade:

- Teste A/B
- Análise do funil de conversão do produto
- Observação etnográfica
- Entrevistas em profundidade

De qualquer forma, teste de usabilidade é a técnica mais popular entre as técnicas de pesquisa com usuários, como mostram os resultados desta [pesquisa que fizemos em 2016](#). Então se você nunca fez pesquisa com usuários, fazer um teste de usabilidade é um bom jeito de começar.

—

E aí, explicamos direitinho?

O TESTR é uma ferramenta de teste de usabilidade remoto. Avaliamos a usabilidade do

seu produto, serviço ou aplicativo para descobrir como melhorar a experiência do usuário no seu produto. E se precisar de ajuda no processo, conte com a gente! ;)

Quer saber mais? Algumas referências:

[O que é usabilidade?](#)

[O que é teste de usabilidade e para que serve?](#)

[Vídeos explicando o que é UX — no blog UX Design Brasil](#)

[Artigo do Usability.gov explicando Experiência do Usuário e as áreas envolvidas \(em inglês\).](#)

[Infographic: the intricate anatomy of UX design — em inglês](#)

[Um desabafo sobre o U do UX nas agências de publicidade — Fabricio Teixeira](#)

Originally published at [TESTR Blog](#).

Arquitetura De Informação

Experiência Do Usuário

Teste De Usabilidade

Teste De Ux

Usabilidade

[About](#) [Write](#) [Help](#) [Legal](#)

Get the Medium app

