Segundo a ISO/IEC 9126, que aborda a temática de qualidade de produto de software, usabilidade se refere a capacidade deste de ser entendido, aprendido, operado e atraente para o usuário, quando este for usado sob determinadas condições específicas (Editora UX, 2024). Essa capacidade refletirá na experiência do usuário (UX), ou seja, nas sensações que existirão durante as interações entre o usuário e o sistema.

Neste cenário, a usabilidade é uma entre as seis principais características de qualidade. Junto a ela encontram-se a portabilidade, confiabilidade, eficiência, manutenibilidade e funcionalidade; isto influenciará diretamente na satisfação do usuário, aumentará a produtividade e a conquista e expansão no mercado. Para avaliar este conceito existem diversas técnicas, como por exemplo avaliações heurísticas e testes de usabilidade (Editora UX, 2024).

A avaliação heurística consiste em uma análise prática e rápida de um produto, interface ou serviço; ela é realizada por um especialista em UX baseando-se nas heurísticas de Nielsen. Essas heurísticas abordam aspectos como a eficiência e a importância dos feedbacks, as "saídas de emergência" para ações indesejadas, a padronização conforme o setor, o uso de modelos conceituais, a clareza das mensagens de erro, a flexibilidade nas formas de realizar ações, entre outros aspectos. E, como citado pelo próprio Jakob Nielsen, as 10 heurísticas em si permaneceram relevantes e inalteradas desde 1994 (UX Collective, 2016).

Em contrapartida, o teste de usabilidade consiste em verificar a consistência e qualidade de um site, aplicativo ou produto através das reações e do comportamento do usuário na naturalidade da utilização; esses usuários são personas que refletem o público-alvo e a partir deste é possível compreender se os requisitos levantados durante a elicitação na análise estão sendo atendidos. Este modelo de teste destaca oportunidades de melhorias no funcionamento, auxilia na otimização da experiência, avalia a velocidade e a facilidade de acesso às informações e a preferência do usuário em relação à forma de como utilizará o sistema (WOEBCKEN, 2021).

Neste contexto, surge o conceito de protótipo que visa identificar e testar a viabilidade técnica de um produto, apresentando uma versão simplificada do que será desenvolvido e podendo ser de baixa, média ou alta fidelidade, além de ser físico ou digital. Ressalta-se que este não é funcional, portanto, não pode ser comercializado.  Além do protótipo, também é possível desenvolver um MVP, Mínimo Produto Viável, este irá se concentrar em analisar a viabilidade do mercado; ele é desenvolvido com requisitos mínimos e pode ser comercializado (CONDE, 2022).

Em suma, a usabilidade é um fator essencial quando analisado pela perspectiva da experiência do usuário, proporcionando um sistema funcional e confiável e gerando a fidelização dos clientes, trazendo como resultado ascensão da marca no mercado.