

Daniela Castro

678 Followers

About

Follow



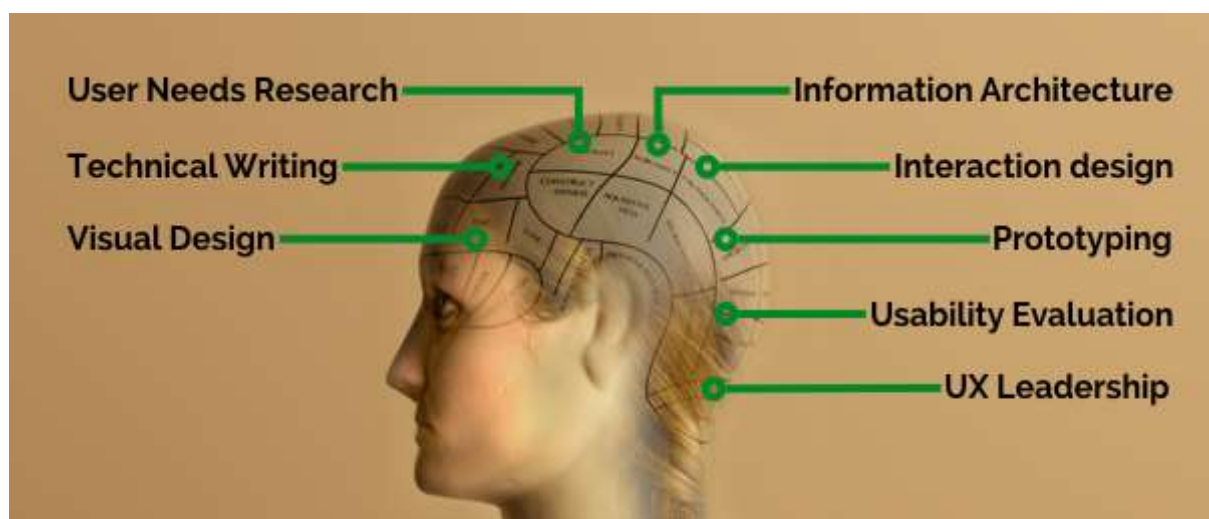
As 8 competências da experiência do usuário: uma ferramenta para avaliação e desenvolvimento de UX Designers (Parte 1)




Daniela Castro Dec 21, 2020 · 8 min read

Este texto é a primeira parte de uma tradução livre do artigo "[The 8 competencies of user experience: a tool for assessing and developing UX Practitioners](#)" publicado no www.userfocus.co.uk por [David Travis](#), em 9 de Janeiro de 2017.

Um profissional de UX manifesta 8 principais competências. Ao avaliar a "assinatura" de cada membro do time sobre estas 8 áreas, os líderes conseguem construir um time completo de experiência do usuário. Essa abordagem também ajuda a identificar os papéis nos quais cada membro do time mais se adequará, junto com áreas de desenvolvimento individual.





Eu (David Travis) escrevi anteriormente sobre o fato de um profissional de UX full-stack precisar ser um Leonardo da Vinci moderno, mas eu ainda sou frequentemente perguntado: "Quais habilidades um UX designer precisa ter?". É fato que o termo 'UX Designer' é problemático, mas não significa que deveríamos evitar a identificação das competências que as pessoas precisam atingir para trabalhar no campo de experiência do usuário. Gestores ainda precisam identificar os espaços vazios em seus times de experiência do usuário e o departamento de RH ainda precisa definir critérios válidos para contratação e escrita de vagas de emprego (ao invés de apenas escanear CVs por palavras-chave que eles podem não entender).

Principais competências — Competências chave

Eu anteriormente descrevi que as principais competências que você precisa ter como um profissional de experiência do usuário estão contidas nessas 8 áreas:

- Pesquisa de necessidades do usuário (User needs research)
- Avaliação de usabilidade (Usability evaluation)
- Arquitetura da Informação (Information architecture)
- Design de interação (Interaction design)
- Design visual (Visual design)
- Escrita técnica (Technical writing)
- Prototipação de interfaces (User interface prototyping)
- Liderança de UX (User experience leadership)

Essas são as 'competências', mas para entendê-las devidamente precisamos identificar os **comportamentos** que constroem essa base. Quais comportamentos descrevem o conhecimento, habilidades e ações demonstradas pelos melhores profissionais em cada uma dessas áreas?

Nas próximas seções, eu descrevo os comportamentos que estão por trás de cada uma dessas competências junto com um gráfico radial para *download* que você pode usar para criar a 'assinatura' de cada membro do seu time. Em seguida, eu vou rever

assinaturas aprovadas por uma série de diferentes profissionais para que você possa construir um time completo de experiência do usuário.

Pesquisa de necessidades do usuário (User needs research)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Articular a importância da pesquisa com usuário, não somente depois que o sistema está projetado, mas durante a concepção de design e depois da implementação.
- Identificar potenciais usuários do sistema.
- Planejar visitas a usuários finais, decidindo, inclusive, com quem fazer amostragem.
- Estruturar uma entrevista efetiva que irá além das opiniões superficiais (o que os usuários dizem) para revelar os objetivos dos usuários (o que os usuários querem).
- Manter gravações e documentações apropriadas de cada observação.
- Analisar dados qualitativos de uma visita local.
- Apresentar os dados de uma visita local de modo que possa ser usado para direcionar o design: por exemplo, *personas*, *user stories*, mapas de jornada do usuário.
- Analisar e interpretar dados existentes (por exemplo: *web analytics*, enquetes, chamadas do atendimento ao cliente).
- Criticamente avaliar pesquisas de usuário anteriores.

Avaliação de usabilidade (Usability evaluation)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Escolher o método de avaliação mais apropriado (exemplo: teste formativo ou somativo, moderado ou não moderado, em laboratório ou remoto, teste de usabilidade ou revisão de especialista, teste de usabilidade ou teste A/B, teste de usabilidade ou enquetes).
- Interpretar princípios de usabilidade e diretrizes e usá-los para identificar possíveis problemas em interfaces de usuário.
- Entender como projetar um experimento e como controlar e medir variáveis.

- Planejar e administrar diferentes tipos de avaliação de usabilidade.
- Registrar os dados de avaliações de usabilidade.
- Analisar os dados de avaliações de usabilidade.
- Medir usabilidade.
- Priorizar problemas de usabilidade.
- Escolher o formato mais apropriado para dividir as descobertas e recomendações: por exemplo, um relatório, uma apresentação, uma reunião diária ou um vídeo de destaques.
- Persuadir o time de design a tomar ações em cima dos resultados.

Arquitetura da informação (Information architecture)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Estabelecer um fluxo entre a pessoa e um produto, serviço ou ambiente ('design de serviços').
- Descobrir e descrever os modelos de domínio de trabalho dos usuários.
- Organizar, estruturar e classificar conteúdos, funções e funcionalidades (features).
- Escolher entre diferentes padrões de design para organizar conteúdo (como navegação facetada, marcação com tags, hub e spoke etc).
- Desenvolver um vocabulário controlado.
- Articular a importância e uso de metadados.
- Analisar registros de busca.
- Realizar sessões *online* e *offline* de card sorting.

Design de interação (Interaction design)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Escolher entre diferentes padrões de interface (por exemplo, *Wizards*, Áreas de trabalho e *Coach Marks*).

- Usar a "gramática" adequada de interfaces: por exemplo: escolher o controlador correto de uma interface, como checkbox ou radio button.
- Descrever como uma interação específica da interface do usuário irá se comportar (por exemplo: pinçar para dar zoom).
- Criar animações para as interfaces do usuário.
- Criar *affordances* (possibilidades de uso) em uma interface do usuário.
- Desenvolver ideias de design ao redor de uma solução.
- Esboçar e contar histórias centradas no usuário sobre como a interação deve funcionar.

Design visual (Visual design)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Usar princípios fundamentais do design visual (como contraste, alinhamento, repetição e proximidade) para organizar interfaces.
- Escolher tipografias apropriadas.
- Conceber grids.
- Estruturar e desenhar páginas.
- Escolher paletas de cores.
- Desenvolver ícones.
- Articular a importância de seguir um único estilo de marca.

Escrita técnica (Technical writing)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Escrever conteúdo em linguagem simples.
- Elaborar o conteúdo a partir da perspectiva do usuário (ao invés da perspectiva do sistema).
- Criar conteúdo que ajuda os usuário completarem tarefas e transações.
- Expressar ideias complexas de maneira concisa.

- Criar e editar textos macro e micro (macro e microcopy).
- Escrever conteúdo no tom de voz que se adequa à identidade da empresa ou da marca.
- Escolher o modo de ajuda mais adequado para cada situação: tutoriais, manuais, ajuda contextual ou microcopy.

Prototipação de interface (User interface prototyping)

Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Traduzir ideais em interações ao desenvolver protótipos e simulações.
- Escolher a fidelidade apropriada do protótipo para cada etapa do projeto.
- Articular os benefícios da rápida iteração.
- Criar protótipos de papel.
- Explorar apropriadamente o espaço do design antes de decidir a solução.
- Criar protótipos eletrônicos interativos.

Liderança de UX (User experience leadership)

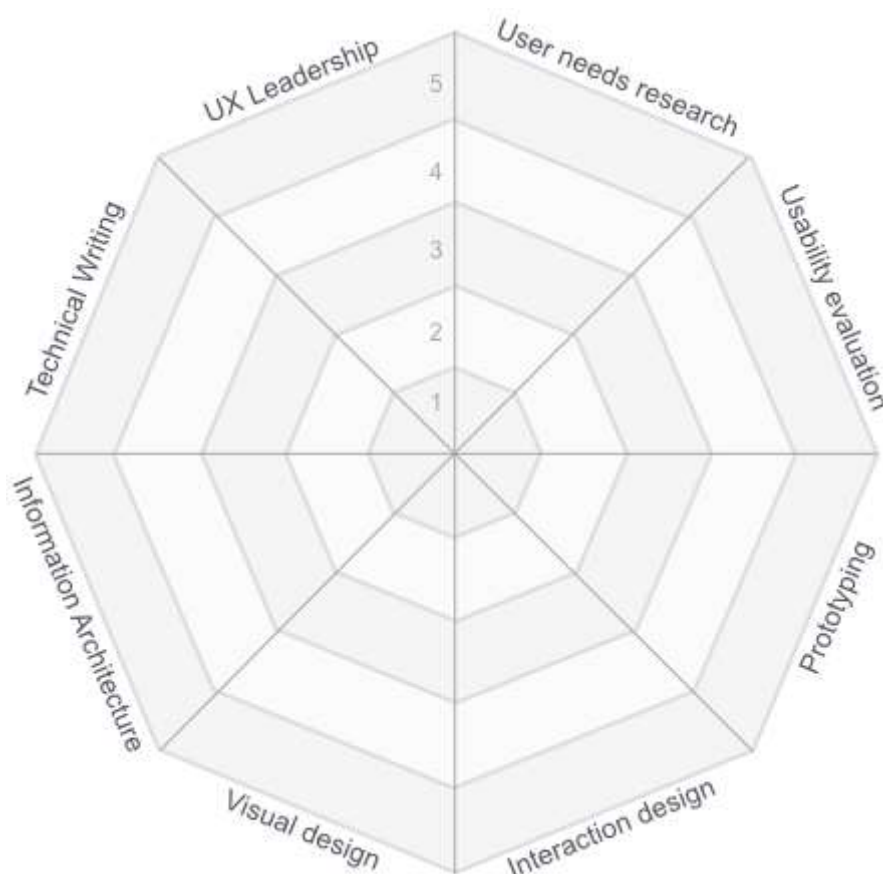
Essa competência é definida pelos seguintes comportamentos:

- Planejar e agendar o trabalho de UX.
- Criticar construtivamente o trabalho dos membros do time.
- Argumentar o custo-benefício das atividades de UX.
- Liderar um time multidisciplinar.
- Montar times para um projeto.
- Promover desenvolvimento profissional contínuo para o time.
- Se comunicar com os diferentes públicos de interesse do projeto (*stakeholders*).
- Gerir expectativas do cliente.
- Medir e monitorar o efeito do UX no sucesso da empresa.

- Evangelizar UX através da empresa.

Como avaliar as competências do seu time

Quando eu treino as pessoas nessas competências, descobri ser útil formalizar a discussão com este simples gráfico radial. O objetivo do gráfico radial é simplesmente prover um método para a nossa conversa, mas mesmo assim, as pessoas me contam que se torna uma referência útil, para a qual eles podem retornar e avaliar seu progresso ao longo do tempo.



Um template para avaliar suas próprias competências. [Faça o download em PDF desse diagrama.](#)

Você notará que o gráfico radial contém as 8 competências que eu mencionei nesse artigo junto com uma escala de 5 pontos para cada uma. Essa escala de 5 pontos é somente para moldar a discussão; está ali para ajudar as pessoas identificarem suas forças e fraquezas.

Ao menos que você tenha trabalhado com todo mundo do seu time por muitos anos, eu recomendo que você peça que cada um deles avalie sua própria competência. Eu geralmente dou as seguintes instruções para as pessoas:

Escolha um competência nesse gráfico que você tem mais familiaridade. Leia as descrições comportamentais e então avalie-se de 0 a 5 usando a seguinte escala:

- **0** - Eu não entendo essa competência ou não a tenho
- **1 - Novato:** Eu tenho um entendimento básico sobre essa competência
- **2 - Iniciante avançado:** Eu posso demonstrar essa competência sob supervisão
- **3 - Competente:** Eu posso demonstrar essa competência independentemente
- **4 - Proficiente:** Eu posso supervisionar outras pessoas nesta competência
- **5 - Expert:** Eu desenvolvo novos meios de aplicar essa competência

E então, parta para a próxima competência e complete o diagrama.

Existem alguns problemas quando você pede para as pessoas avaliarem suas próprias competências. O efeito Dunning-Kruger nos diz que novatos tendem a superestimar suas competências e experts tendem a subestimá-las. Por exemplo, um novato que deveria se avaliar um "1" pode se superestimar como um "2" ou "3" enquanto um expert que deveria se avaliar um "5" pode se subestimar com um "3" ou "4".

Para contrariar esse viés, eu recomendo que você ou **(a)** ignore os números absolutos e olhe para o padrão geral através das 8 competências daquele profissional; ou **(b)** prossiga com uma entrevista após a análise do gráfico para você pedir exemplos específicos de comportamentos que justifiquem aquela escala.

Eu tenho mais sugestões de como você pode usar esse gráfico radial na seção "**Próximos Passos**" ao final do próximo artigo (que será publicado nos próximos dias).

Este é o fim da primeira parte da tradução deste texto. Muito obrigada por acompanhar até aqui.

Parte 2:

Parte 2- As 8 competências da experiência do usuário: uma ferramenta para avaliação e...

Um profissional de UX manifesta 8 principais competências. Veja o mapa dos principais cargos e os próximos passos para...
danielacastro.medium.com

Mapeando as competências para cargos de UX design

- UX Researcher
- Product Designer
- Creative Technologist
- Content Strategist
- Communication Designer

Próximos passos

- Se você **lidera** um time de experiência do usuário
- Se você é um **profissional** dessa área
- Se você não trabalha na área mas é responsável por **recrutar pessoas** para o time de experiência do usuário

Sobre o autor



Dr. David Travis

O Dr. **David Travis** ([twitter](#)) realiza pesquisas de campo etnográficas e executando testes de usabilidade em produtos desde 1989. Ele publicou 3 livros sobre experiência do usuário, incluindo *Think Like a UX Researcher* (Pense como um Pesquisador de UX).

Acknowledgements

Thanks to Dr. [David Travis](#) for allowing this transcription. This portuguese version will contribute to the growth of our design community.

[UX Design](#)

[Assessment](#)

[Ux Skills](#)

[Management](#)

[Competency](#)

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

Get the Medium app

