

Carreiras de experiência do usuário

Como é uma carreira em UX hoje

2^a Edição

Maria Rosala e Rachel Krause

N **N**/g

Nielsen Norman Group

48105 Warm Springs Blvd., Fremont, CA 94539-7498 EUA

Copyright © Nielsen Norman Group; Todos os direitos reservados. Para obter sua própria cópia, acesse:
<https://www.nngroup.com/reports/user-experience-careers>

Sobre este relatório grátis

Este relatório é um presente para nosso público fiel de entusiastas de experiência do usuário. Obrigado pelo seu apoio ao longo dos anos. Esperamos que essas informações ajudem em seus esforços para melhorar as experiências do usuário para todos.

A pesquisa para este relatório foi feita em 2019, no entanto, as informações apresentadas não são apenas um instantâneo no tempo. É um compêndio de aconselhamento profissional baseado na experiência adquirida ao longo de muitos anos.

Publicamos regularmente novos relatórios de pesquisa que abrangem uma variedade de tópicos relacionados à web e UX. Esses relatórios incluem milhares de diretrizes de experiência do usuário ilustradas e açãoáveis para criar e melhorar seus sites da web, móveis e intranet. Vendemos nossos novos relatórios para financiar pesquisas de usabilidade independentes e imparciais; não temos investidores, financiamento do governo ou bolsas de pesquisa que paguem por este trabalho. Visite nossa página de relatórios em <https://www.nngroup.com/reports> para ver uma lista completa desses relatórios.

COMO COMPARTILHAR

Não vincule diretamente ao arquivo PDF (o endereço hospedado pode mudar). Em vez disso, encorajamos você a distribuir o seguinte link para a página deste relatório em nosso site para permitir que as pessoas decidam se querem fazer o download por conta própria:

<https://www.nngroup.com/reports/user-experience-careers>

AUTORES DE RELATÓRIO



Maria Rosala e Rachel Krause

Aviso de direitos autorais

Não publique este documento na Internet ou em serviços de compartilhamento de arquivos disponíveis publicamente.

Este relatório é gratuito, mas ainda contém informações protegidas por direitos autorais que podem ser atualizadas de tempos em tempos, portanto, não distribua este arquivo ou hospede-o em outro lugar.

Mesmo quando as pessoas publicam documentos com um URL privado para compartilhar apenas com alguns colegas ou clientes, os mecanismos de pesquisa geralmente indexam a cópia de qualquer maneira. A indexação significa que milhares de pessoas encontrarão a cópia secreta por meio de pesquisas.

Índice

Sumário executivo	7
Descobertas de alto nível.....	7
Nossos entrevistados da pesquisa	12
Localizações	12
anos de experiência.....	13
Cargos e responsabilidades.....	15
Os tipos de trabalho que os profissionais de UX fazem	21
Setores em que trabalham os profissionais de UX.....	21
Em que profissionais de UX estão trabalhando.....	22
Atividades realizadas por profissionais de UX.....	23
Educação e Antecedentes	30
Educação formal	30
áreas de estudo mais úteis.....	39
Mudando de carreira	41
A experiência do usuário inclui muitos acidentes.....	41
Mesmo campos de trabalho não relacionados fornecem	
Habilidades relevantes	42
Mudar de carreira pode ser difícil, mas vale a pena.....	43
Habilidades necessárias para o trabalho	45
Habilidades que os profissionais de UX possuem	45 habilidades
que os profissionais de experiência do usuário gostariam de ter.....	50 Os
designers devem codificar?.....	50 habilidades que os
profissionais de experiência do usuário consideraram úteis.....	52

Tutoria	54
Experiências com Mentoria.....	54 Onde
encontrar um mentor.....	55 A tutoria é
em grande parte uma experiência benéfica.....	56 O que há
de tão bom no mentor?.....	58 O mentoreamento
formal não é necessário.....	59 A mentoria pode
ser prejudicial?.....	60 Você precisa de um
Mentor?.....	60 Torne-se um
Mentor.....	61
Quão satisfatória é uma carreira em UX?	62
Satisfação com a carreira.....	62
Satisfação com o pagamento.....	68
Contratação de profissionais de UX	71
O que os gerentes de contratação procuram nos candidatos de UX.....	
71 UX Portfolios.....	75
Conselhos para novos profissionais de UX	78
Continue aprendendo e fique curioso.....	78
Respeite os outros.....	78 Esteja
responsável pela sua própria carreira.....	79
Encontre o seu lugar.....	79
Seja confiante.....	80

Sobre este relatório	81
Metodologia.....	82
sobre os autores	85
Reconhecimentos	86
Sobre NN / g	87
Nossos especialistas fazem tudo.....	
88 Publicações e conteúdo.....	89

Sumário executivo

Nossa primeira versão deste relatório foi criada em 2013 e incluiu os resultados de uma pesquisa que conduzimos com 963 praticantes de experiência do usuário. Em 2019, replicamos e estendemos este estudo para fornecer uma imagem mais rica e atualizada do cenário da carreira de UX. Além de uma versão atualizada da pesquisa administrada em 2013, conduzimos 2 grupos de foco - um em Hong Kong e um em Los Angeles - com profissionais de experiência do usuário em nosso [Conferência UX](#), bem como 17 entrevistas remotas semiestruturadas com profissionais de UX de 9 países.

ACHADOS DE ALTO NÍVEL

A maioria dos profissionais de UX está satisfeita com sua carreira

Os profissionais de UX estão tão satisfeitos com suas carreiras quanto em 2013. Os entrevistados citaram muitos motivos pelos quais gostaram de suas carreiras: sentir que seu trabalho estava tendo um impacto, trabalhar com pessoas talentosas, fazer um trabalho intelectualmente estimulante e muito mais. Para a minoria que estava insatisfeita com suas carreiras, os motivos apresentados estavam frequentemente relacionados a:

- Não há tempo suficiente para implementar atividades ou processos de UX
- Não há suporte suficiente de sua organização
- Sem acesso a mentores
- Sentir-se não valorizado em sua organização

Muitas das razões apresentadas parecem ser sintomáticas de trabalhar em organizações com baixa maturidade de experiência do usuário, e alguns de nossos entrevistados até admitiram que era assim. Os entrevistados que vivenciam esses problemas em sua organização muitas vezes nos relataram que se sentiam exaustos, cansados, ansiosos ou perdidos.

Conforme você ganha mais anos no campo, a satisfação aumenta

Pessoas com mais anos de experiência tendem a ficar um pouco mais satisfeitas com suas carreiras e com seu salário do que aquelas com menos anos de experiência. Esse achado pode ser devido ao fato de sentirem-se mais confiantes no trabalho em função da experiência vivenciada e, consequentemente, terem mais respeito dos colegas de trabalho, além de maior remuneração.

Profissionais de UX vêm de muitas origens diferentes

Os profissionais de UX vêm de uma ampla variedade de origens, embora a grande maioria (82%) tenha um diploma. No entanto, quando analisamos por função de trabalho, havia algumas diferenças no ensino superior formal para designers versus pesquisadores versus escritores de UX. Muitos profissionais não tinham diplomas tradicionais relacionados à UX - o que sugere que a área ainda valoriza experiência e soft

habilidades em relação à educação formal. Ainda assim, um diploma relevante não pode machucar e pode colocar você um pé na porta se você for novo na área.

O conjunto mais importante de habilidades na experiência do usuário são habilidades suaves

Os profissionais de UX e os gerentes de contratação acreditam que as habilidades sociais são o conjunto mais importante de habilidades necessárias para ter sucesso no campo. Essas também são habilidades para as quais os gerentes de contratação recrutam ativamente. Eles incluem empatia, curiosidade, resolução de problemas e habilidades de comunicação, entre muitos outros. Isso não é surpreendente, pois um trabalho de UX exige que os profissionais questionem constantemente o status quo e a si próprios, trabalhem com outras pessoas e coloquem os usuários em primeiro lugar.

Os cargos ainda são tão variados quanto em 2013

Nossos entrevistados tinham 134 cargos exclusivos relacionados à experiência do usuário, com combinações novas e interessantes aparecendo. Mesmo depois de agrupar as funções por título, as atividades e responsabilidades dessas funções variaram, principalmente para não especialistas e designers.

A função do designer em um instantâneo

Aqueles com a função de designer geralmente têm uma ampla gama de responsabilidades, desde a concepção de protótipos até a colaboração com especialistas no assunto, até a realização de testes de usabilidade qualitativos. Designers tendem a ter uma educação relacionada a design e ter habilidades no uso de ferramentas de prototipagem, execução de design visual e escrita de código de front-end.

Designer UX

"O papel de designer UX é o emprego dos sonhos para pessoas criativas que amam inventar e obter produtos nas mãos das pessoas. Nos melhores ambientes, é pura criatividade e invenção, o que é quase impossível com qualquer outra função." - Requerido



Fundo

Graduação, geralmente em design gráfico, design de produto, design industrial, mídia digital, comunicação visual ou artes plásticas

Habilidades superiores

- Prototipagem
- Design visual
- Pesquisar

Habilidade Mais Desejada

Análise de dados

Atividades regulares

- Prototipagem e wireframing
- Construir jornadas ou fluxos do usuário
- Contribuir para sistemas de design e guias de estilo
- Criação de recursos visuais

Conselhos para novos designers (citações dos entrevistados)

"Tomar decisões baseadas em evidências baseadas em pesquisa do usuário e melhores práticas, em vez de opinião. Aprenda como articular e defender decisões de design. Defenda seus usuários."

"Seja curioso, entusiasmado, aberto e social. Você precisa de muitas habilidades pessoais para ser um designer de UX. Não se trata apenas de suas habilidades de software."

O papel do pesquisador em um instantâneo

Aqueles com uma função de pesquisador na área de UX são mais propensos a ter menos responsabilidades do que designers, focando mais na pesquisa de UX, em oposição à arquitetura da informação, estratégia de conteúdo e qualquer tipo de trabalho de design. Os pesquisadores tendem a ter habilidades de comunicação bastante fortes, usadas tanto para escrever quanto para falar em público - muito mais do que designers. É menos provável que tenham habilidades de codificação front-end em HTML e CSS.

Pesquisador de UX

"Eu realmente amo o que faço como pesquisador de experiência do usuário. Eu realmente amo o processo de compreensão do espaço do problema, aprendendo sobre as diferentes pessoas para as quais projetamos produtos e serviços e sintetizando essas descobertas para ajudar a orientar designers e gerentes de produto ". - Requerido



Fundo

Graduação, geralmente em ciências sociais (psicologia, sociologia, antropologia) ou humanidades

Habilidades superiores

- Pesquisar
- Escrita
- Falar em público

Habilidade Mais Desejada

Design visual

Atividades regulares

- Testes de usabilidade qualitativos
- Entrevistas
- Campo de estudos
- Pesquisas

Conselhos para novos pesquisadores (citações dos entrevistados)

"Saiba quando usar qual método e compreender todas as maneiras de atenuar o preconceito. Não deixe que outras pessoas o persuadam a conduzir pesquisas incorretamente em favor da velocidade. Use sua voz frequentemente como um proxy para os usuários orientarem o desenvolvimento do produto. Sempre lute pela melhor experiência possível, independentemente das capacidades ou limitações técnicas. "

"Não se sinta inferior aos desenvolvedores. Acreditar no valor do seu trabalho. Esteja disposto a se comprometer, mas sempre declare claramente as consequências - 'se não testarmos esses wireframes com 5 usuários, corremos o risco de seguir na direção errada' ".

Conselhos para os interessados em seguir carreira em UX

Você pode obter a experiência do usuário independentemente de sua formação educacional, como mostram nossos dados. Como começar? Os respondentes recomendaram uma série de atividades diferentes: leitura de livros e artigos, cursos, experiência prática com atividades de experiência do usuário por meio de estágios ou projetos, aprimorando as habilidades sociais e encontrando um mentor.

Pode ser difícil começar no campo, mas vale a pena fazer. Aqui estão alguns conselhos dos respondentes da nossa pesquisa:

"Esteja aberto para aprender com os outros. Educação e certificações são boas, mas você aprende mais trabalhando com pessoas que têm experiência prática na área."

"Habilidades básicas sobre habilidades difíceis: desenvolva e promova sua empatia, colaboração e habilidades de pensamento crítico. Isso o levará mais longe do que qualquer conhecimento de software."

"Seja você mesmo. Tenha um ponto de vista. Encontre lições sobre as falhas e transforme-as em seus próximos sucessos. Esteja sempre aprendendo e crescendo. A indústria não pára e você também não deveria!"

Nossos entrevistados da pesquisa

LOCALIZAÇÕES

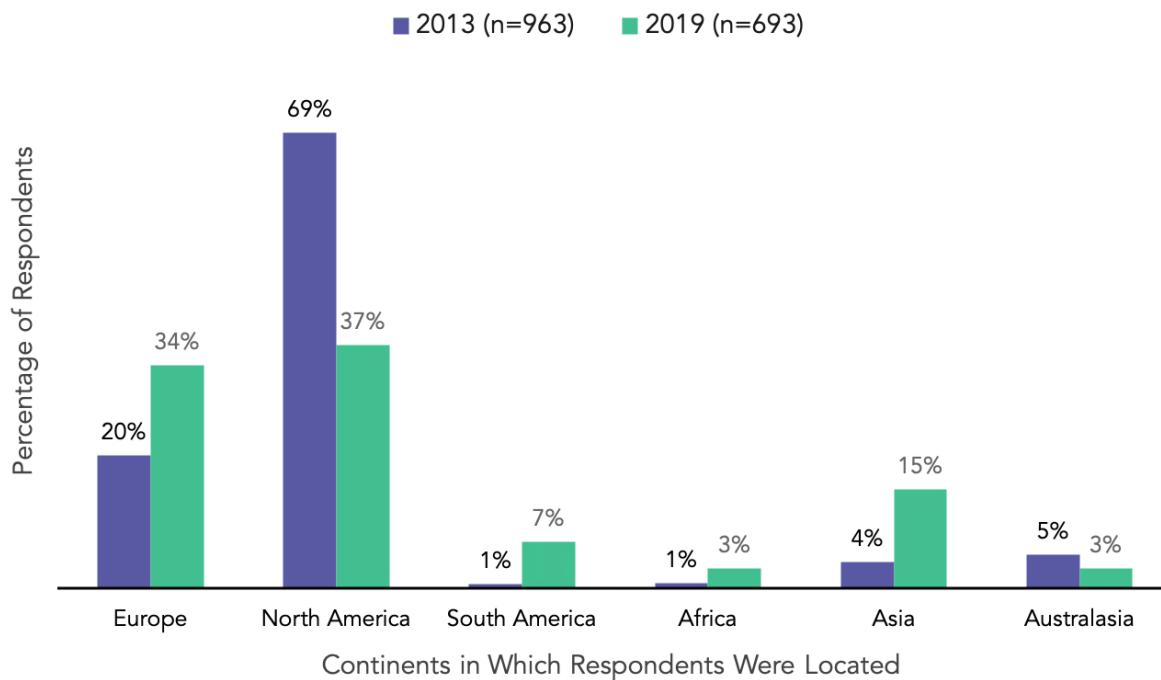
Coletamos 693 respostas de 65 países diferentes, com quase um terço das respostas vindo dos Estados Unidos (31%). Os próximos países mais representados foram Reino Unido, Índia, Alemanha, Brasil e Canadá (com 8%, 6%, 5%, 4% e 4% das respostas, respectivamente).

Em 2013, quando realizamos uma pesquisa semelhante, obtivemos respostas de 38 países.¹ 70% de 534 pessoas¹ veio dos Estados Unidos, Canadá, Reino Unido e Austrália. Desta vez, 43% das respostas vieram desses países, possivelmente sugerindo que a amostra mais recente era mais representativa dos profissionais de UX no campo. No entanto, desde 2013, a UX começou a surgir como um campo em muitos outros países ao redor do mundo. Esse pode ser um dos motivos pelos quais pessoas de muitos outros países responderam à nossa pesquisa de 2019, em comparação com 2013.

A maior representação em países que não falam inglês pode ser um indicador de como o campo de experiência do usuário cresceu fora do mundo ocidental durante o período de 6 anos. Se olharmos para a distribuição das respostas por continente, a América do Norte e a Europa tiveram o maior número de respostas (37% e 34%, respectivamente), mas a Ásia também teve um número razoável de respostas (15%), em comparação com 4% das respostas em 2013. Essas respostas vieram de 22 países diferentes no sul, oeste, centro e sudeste da Ásia.

¹ Este é o número de pessoas que responderam à pergunta: 'Em que país você mora?' Infelizmente, essa pergunta estava localizada no final da pesquisa em 2013, então nem todos os entrevistados a responderam. Em nossa última pesquisa, esta foi nossa primeira pergunta, então todos os nossos entrevistados responderam a esta pergunta.

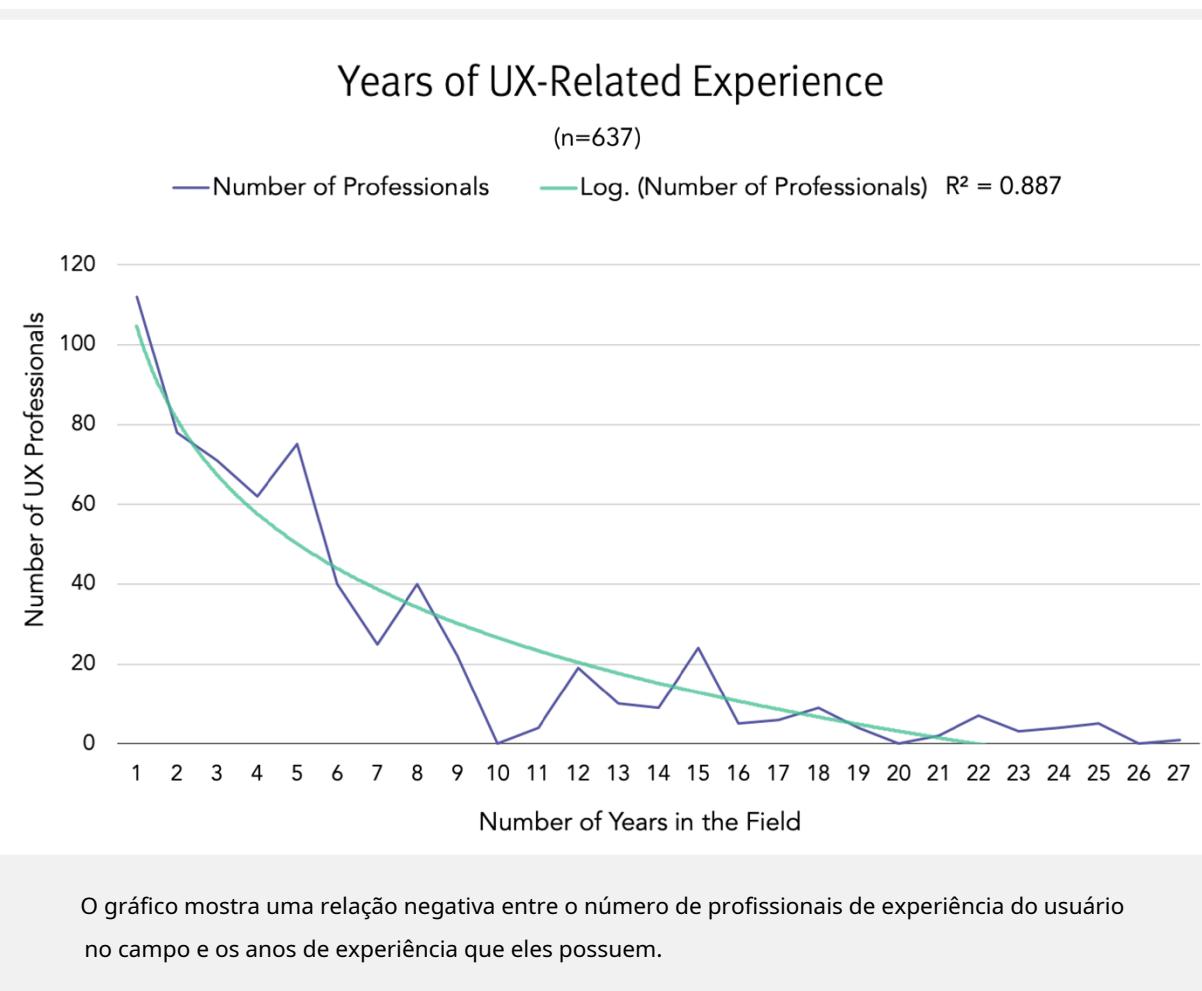
Continents Represented in 2013 and 2019



O gráfico de barras mostra a porcentagem de respostas que vieram de cada continente em nossas pesquisas de 2013 e 2019.

ANOS DE EXPERIÊNCIA

Nossa pesquisa foi respondida por entrevistados com todos os níveis de experiência de experiência do usuário - variando de 1 mês a 30 anos. A maioria dos entrevistados (82%) tinha menos de 10 anos de experiência na área. Pouco mais da metade (51%) dos entrevistados tinha menos de 5 anos de experiência na área. Apenas 18% dos entrevistados tinham 10 ou mais anos de experiência na área.



Embora nossa amostra não tenha sido selecionada aleatoriamente, acreditamos que a tendência acima reflete a composição do campo. O campo UX tem crescido constantemente à medida que ganha aceitação no desenvolvimento de software. Ele também foi ampliado do estudo da usabilidade da interface para todos os aspectos da experiência do usuário e, nos últimos anos, o vemos interferir na experiência do cliente. A proliferação de novas funções introduzidas nos últimos anos - de escritores de UX a estrategistas e designers de serviços - reflete o crescimento e a diversificação do campo. E, como discutido anteriormente, vemos evidências do crescimento do campo em outras partes do mundo.

A principal descoberta é que muitos praticantes de UX que atualmente praticam UX não têm muitos anos de experiência na área. Para aqueles com mais experiência, eles podem estar em posição de lutar por melhores funções e maior remuneração. Para aqueles que estão apenas entrando no campo, a competição é provavelmente mais acirrada, mas isso não significa que seja impossível conseguir um bom trabalho de experiência do usuário, já que os gerentes de contratação geralmente procuram indivíduos que possuam excelentes suítes de habilidades sociais, como discutiremos posteriormente em [Habilidades necessárias para o trabalho](#) e [Contratação de profissionais de UX](#).

Gerentes e líderes de UX têm, em média, 10 anos de experiência

Pessoas que ocupavam cargos de gerente ou liderança tinham, em média, 10 anos de experiência relacionada à experiência do usuário ($n = 95$, média = 10,4), mas as respostas eram bastante difundidas ($DP = 6,3$); o maior número de anos no campo para gerentes foi 23 e o menor foi dois. Dado que a UX ainda é um campo em crescimento e mais empresas estão procurando trazer a UX para dentro de casa, essa descoberta não é surpreendente. Além disso, só porque alguém não tem 10 anos de experiência relacionada à experiência do usuário não significa que ela não estará pronta para uma função de gerenciamento ou liderança depois de dois anos se tiver experiência e habilidades transferíveis. Alguns dos participantes da nossa entrevista fizeram a transição para UX de carreiras em marketing, percepção do cliente, design gráfico e desenvolvimento e progrediram rapidamente no campo.

TÍTULOS DE TRABALHO E RESPONSABILIDADES

Perguntamos aos entrevistados qual era seu cargo mais recente. Limpar os dados de nuances tipográficas (por exemplo, remover prefixos hierárquicos como 'sênior' ou padronizar a ordem dos termos - como UX e UI vs. UI e UX) e filtrar as pessoas que não estavam em funções de experiência do usuário nos deixou com 134 cargos exclusivos relacionados a UX.

Uma das razões pelas quais havia tantos cargos exclusivos era que muitas vezes, nossos entrevistados tinham mais de uma função em seus cargos, por exemplo, UX / designer digital, UI / UX designer, ou Pesquisador e designer de UX. Outro motivo é que alguns de nossos entrevistados tinham funções que não eram tradicionalmente UX (como desenvolvedor front-end), embora estivessem realizando atividades relacionadas a UX, como pesquisa de usuário ou design de interação. Isso pode ocorrer porque a organização na qual eles trabalhavam não tinha funções de experiência do usuário específicas; em vez disso, as pessoas que trabalhavam em design, engenharia ou produto tornaram-se responsáveis pela UX.

Agrupamos os entrevistados por seus cargos para ver se havia alguma tendência geral nas responsabilidades. 692 funções dos respondentes foram agrupadas nas seguintes categorias:

- Designer (48%): Qualquer função que tivesse a palavra 'designer' (com exceção de designer de conteúdo)
- Gerente, líder ou diretor de UX (15%): Qualquer função que tivesse 'liderança', 'diretor' ou 'gerente' e também 'UX', 'pesquisa' ou 'design'
- UX não especializado (12%): Qualquer função que não se encaixasse nas outras categorias de experiência do usuário, mas também tivesse 'experiência do usuário', 'digital', 'fatores humanos' ou 'usabilidade' no título do trabalho; esta categoria também incluiu cargos que tinham mais de uma função (por exemplo, pesquisador e designer de UX)
- Investigador (12%): Qualquer função que tivesse a palavra 'pesquisador' ou 'pesquisa'
- Outras funções (11%): Funções que não se enquadram nas categorias acima, como desenvolvedores, gerentes de produto, garantia de qualidade, diretores de arte criativa e assim por diante
- Especialista em conteúdo (1%): Qualquer função que tenha 'escritor', 'conteúdo' ou 'cópia'

A tabela abaixo mostra cargos consolidados que foram agrupados nas 4 categorias anteriores, conforme listado acima: 'designer', 'pesquisador', 'conteúdo' e 'não especialista'.

Categoria de cargo	Cargos que os praticantes de UX	Frequência
Designer (n = 328)	Designer UX	171
	Designer de produto	46
	UX / UI designer	44
	Designer	8
	Designer de interação	8
	Designer de experiência	8
	Designer de interface do usuário	7
	Designer gráfico	4
	UX / designer de produto	3
	Designer visual	3
	Designer digital	2
	Designer de produto digital	2
	Designer de serviço	2
	Designer de usabilidade	2
	Especialista em design UX	2
	Designer de interação UX Designer	2
	de produto (UX / UI) Designer de	2
	experiência do funcionário Designer	1
	de produto industrial Designer de	1
	informações	1
	Estrategista de design de interação	1
	Consultor de design de produto	1
	Estrategista de design de produto	1
	Designer de serviços e UX	1
	Designer de serviço e produto	1
	UI / designer de interação	1
	UX / designer digital	1
	UX design consultant	1
	web designer	1

UX não especializado (n = 86)	Consultor de UX	15
	Especialista em UX (ou especialista em UX / UI)	15
	arquiteto UX	13
	Estrategista UX	7
	Especialista em UX (ou especialista em UX / UI) Analista de UX	6
	Designer e pesquisador de UX	4
	Estrategista digital	3
	Oficial digital	2
	Engenheiro de fatores humanos	2
	Engenheiro de usabilidade	2
	Bibliotecário de UX	2
	Consultor de experiência do cliente	1
	Consultor de design e pesquisa	1
	Consultor de canais digitais	1
	Especialista em comunicação digital	1
	Produtor digital	1
	Estrategista digital	1
	Analista de interface do usuário	1
	Especialista em usabilidade	1
	Associado UX	1
	Engenheiro UX	1
	Oficial UX	1
Pesquisador (n = 83)	Pesquisador de UX	60
	Pesquisador de usuário	10
	Pesquisador de design	6
	Coordenador de pesquisa UX	2
	Especialista em pesquisa de produto Assistente de pesquisa	1
	Consultor de pesquisa	1
	Oficial de pesquisa de usuários	1
	Pesquisador de usabilidade	1

Especialista em conteúdo (n = 8)	Estrategista de conteúdo	4
	Escritor UX	2
	Designer de conteúdo	1
	Especialista em conteúdo da web	1

Como você pode ver na tabela acima, o prefixo mais comum em um cargo é 'UX' (ou 'experiência do usuário' na íntegra), ganhando prefixos como 'produto', 'digital', 'fatores humanos' ou 'usabilidade.'

Embora tenhamos perguntado aos entrevistados sobre o cargo, não sabemos se as respostas foram suas real cargos ou suas próprias descrições de suas funções. No entanto, é interessante que combinações como 'UI / designer de interação', 'UX / designer digital' e assim por diante sejam usadas em alguns desses títulos - possivelmente refletindo a necessidade de destacar todas as responsabilidades e habilidades da função.

Infelizmente, a tendência de criar novos cargos contribui para uma coleção já grande de cargos no setor. O grande número de cargos pode ser confuso, especialmente para novos recrutadores, candidatos a emprego e gerentes de contratação. Quando os profissionais de UX têm um novo cargo, eles têm que trabalhar muito para comunicar suas responsabilidades, bem como a justificativa para sua função. Alguns de nossos entrevistados expressaram frustração com a falta de clareza na terminologia UX e nos cargos.

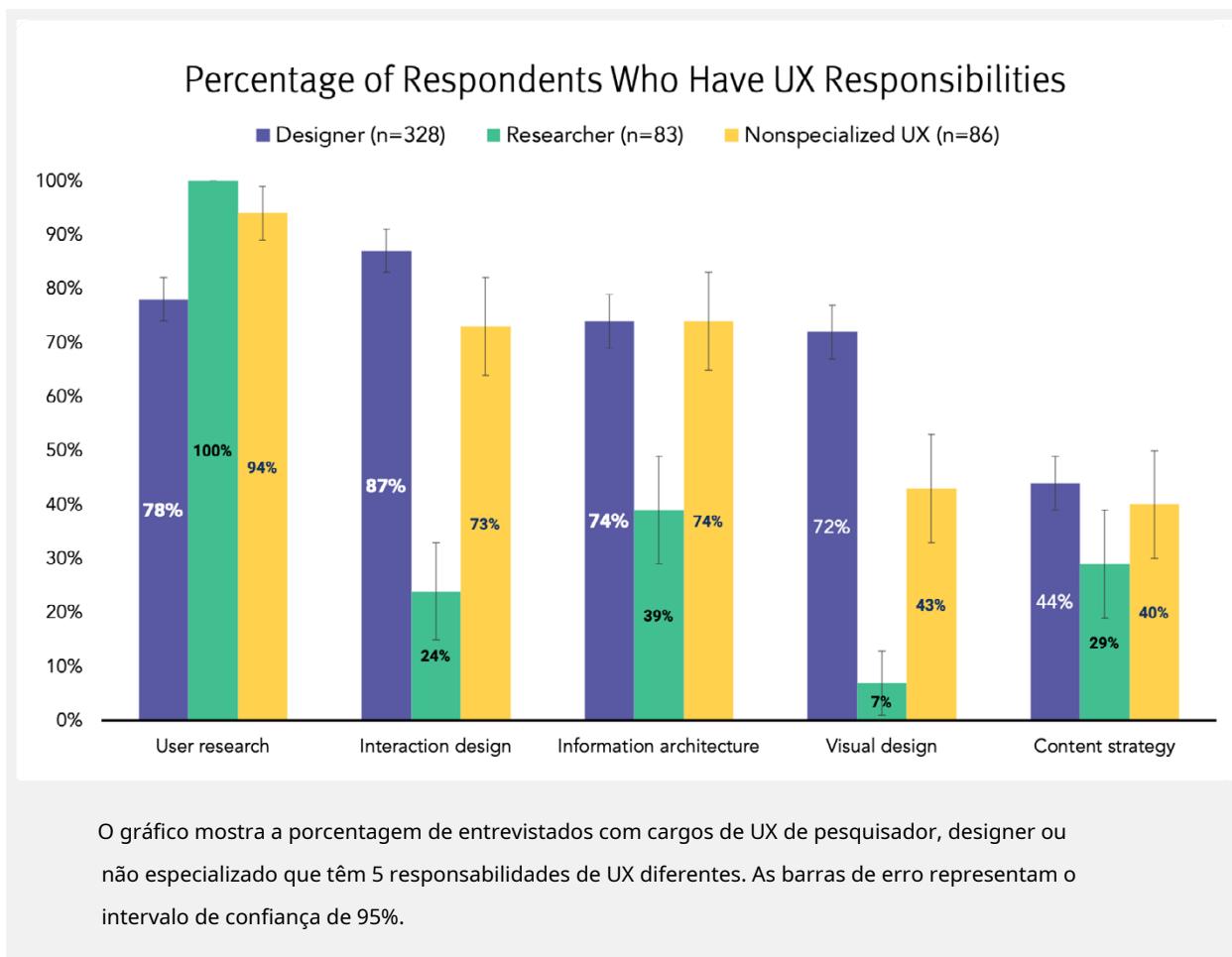
"[Existem] tantos chavões e descrições de cargos e tudo o que é tão confuso porque todos dizem, 'oh, eu sou um designer de UX / UI.' Mas isso significa muitas coisas diferentes com tantas pessoas. Então, definitivamente fica complicado."

"Como sou um estrategista de conteúdo, e essa ainda não é uma função totalmente aceita, adoraria saber como outros estrategistas de conteúdo estão (constantemente) explicando seu valor."

"Existem muitas empresas com muitas definições para UX. Esteja preparado para uma difícil procura de emprego porque todos querem algo diferente."

Perguntamos aos entrevistados quais responsabilidades de UX eles tinham - da estratégia de conteúdo ao design visual e à pesquisa do usuário. Quando comparamos responsabilidades por função, vemos algumas diferenças, bem como sobreposições. (Não reportamos sobre designers de conteúdo porque havia muito poucos deles.)

Uma responsabilidade que cada função tem em comum - seja um designer, pesquisador ou não especialista - é a pesquisa do usuário. A maioria dos entrevistados é responsável por realizar algum tipo de pesquisa de usuário; embora, não surpreendentemente, 100% daqueles com títulos de pesquisa de cargos são responsáveis por essa atividade.



Uma coisa que o gráfico acima mostra claramente é que pesquisadores têm menos responsabilidades em comparação com não especialistas e designers: menos pesquisadores são responsáveis pelo design de interação, arquitetura da informação, design visual e até mesmo estratégia de conteúdo. O número médio de responsabilidades para pesquisadores é 2, enquanto a mediana para designers e não especialistas é 4. Essas diferenças foram significativas no nível de 0,05 após a realização de dois testes Mann-Whitney-Wilcoxon ($p < 0,00001$ para ambos os testes). O número médio de responsabilidades para aqueles com funções de gerente, líder ou diretor também é 4, mostrando que os profissionais com essas funções não necessariamente param de atuar.

Quando comparamos funções e designers de UX não especializados, vemos que proporções semelhantes de designers e não especialistas executam estratégia de conteúdo e arquitetura de informação. No entanto, existem algumas diferenças quando se trata de design e pesquisa. Os designers são mais propensos a serem responsáveis pelo design de interação e design visual do que os não especialistas. No entanto, os não especialistas são mais propensos a ser responsáveis pela pesquisa do usuário do que os designers. Essas diferenças foram significativas no nível de 0,05 após a realização de testes de qui-quadrado.

Uma possível hipótese de porque tantos designers são responsáveis pela pesquisa do usuário pode ser devido aos níveis de maturidade de UX das organizações nas quais nossos designers entrevistados trabalham.

Em organizações de alta maturidade de UX, geralmente há mais pessoas empregadas em funções de UX, resultando em especialização e redução do número de responsabilidades. Em organizações de baixa maturidade em UX, as equipes muitas vezes podem contratar designers porque precisam deles para projetar uma interface, mas não acham que um pesquisador é necessário para testar as interfaces. Como resultado, os designers muitas vezes acabam executando testes de usabilidade em seus próprios designs.

A maior distribuição de responsabilidades no grupo de designers talvez esteja relacionada ao maior número de cargos que vemos nesse grupo. Essa disseminação pode ser um reflexo de habilidades e preferências individuais: alguns designers podem ser melhores (ou mais interessados) em design de interação ou arquitetura de informação, enquanto outros podem se destacar em design visual ou podem gostar de pensar em um alto nível e, assim, gravitar para design de serviço.

Uma designer de produto canadense que entrevistamos falou sobre o fenômeno da especialização em sua organização. Ela explicou que isso começou a acontecer à medida que a equipe crescia. Os designers começaram a se concentrar em áreas onde eles tinham as maiores habilidades e paixão:

"Incialmente parecia que eles queriam mais um unicórnio... já que a equipe tem crescido rapidamente... acho que só por causa disso, naturalmente as pessoas têm permissão para se especializar um pouco mais. E eu acho que apenas tem mais satisfação no trabalho ... [se] você pode passar mais tempo fazendo [no que] você é bom e no que você gosta, você contribui com melhores resultados para a equipe".

A fluidez nas responsabilidades de UX dos designers levanta muitas questões: os designers devem fazer pesquisas? Os designers de UX devem fazer design visual? Quem é o responsável pela arquitetura da informação?

Um entrevistado da pesquisa expressou confusão com as tendências nas responsabilidades do designer de UX, comentando:

"Parece que UX e design visual não são mais separados, então eu gostaria de aprender design de interface do usuário. Eu acho. Não estou realmente interessado, no entanto."

Analisamos com mais detalhes as atividades de UX em [Atividades realizadas por profissionais de UX](#).

Os tipos de trabalho que os profissionais de UX fazem

INDÚSTRIAS EM QUE TRABALHAM OS PROFISSIONAIS DE UX

A maior proporção de entrevistados trabalha em um software ou organização de TI (28%), um aumento de 6% desde 2013. Essa diferença foi significativa no nível de 0,05 após a realização de um teste qui-quadrado ($p < 0,01$). Dois outros setores bastante representados foram bancos / finanças / seguros (12%) e agências de consultoria (10%). Esses são os mesmos principais setores de 2013, então é provável que ainda sejam os principais setores que contratam profissionais de UX.

Isso não quer dizer que não existam muitos profissionais de experiência do usuário em outros setores, como governo, educação, saúde, jogos e assim por diante. Uma pequena, mas não insignificante, porcentagem de nossos entrevistados trabalhava por conta própria como contratados independentes (5%).

Indústria	Número	Porcentagem de entrevistados
1 Computadores / TI / software / internet	184	28%
2 Finanças / bancos / seguros	78	12%
3 Agência de consultoria	68	10%
4 Educação	39	6%
5 Contratante autônomo / independente	36	5%
6 Governo / militar	30	5%
7 Serviços de saúde / médicos / sociais	26	4%
8 Retailho	24	4%
9 Mídia / impressão / publicação	22	3%
10 Publicidade / marketing	21	3%
11 Telecomunicações	20	3%
12 Serviços comerciais / profissionais	18	3%
13 Entretenimento / recreação / turismo	16	2%
14 Aeroespacial / aviação / automotivo	12	2%
15 Sem fins lucrativos / caridade / ONG	9	1%

A tabela mostra os 15 principais setores representados em nossa pesquisa com profissionais de experiência do usuário.

EM QUE PROFISSIONAIS DE UX ESTÃO TRABALHANDO

Perguntamos aos entrevistados no que eles trabalharam nos últimos 5 anos e comparamos suas respostas com as de uma pergunta semelhante que fizemos em 2013². Sites e aplicativos da web ainda são as plataformas mais populares para o trabalho de experiência do usuário. Mais de 90% dos entrevistados trabalharam em um site ou algum tipo de aplicativo baseado na web nos últimos 5 anos. 76% dos entrevistados trabalharam em um aplicativo móvel, o que representa um aumento de 9% desde 2013³. Este aumento foi significativo no nível de 0,05 após a realização de um teste de qui-quadrado ($p < 0,01$).

Esse aumento não é surpreendente, dado o aumento no número de aplicativos móveis disponíveis desde 2013. Por exemplo, o número de aplicativos no Google Play e na loja iOS aumentou 205% nos últimos 6 anos⁴ e 325%⁵ respectivamente, de acordo com estatísticas publicadas por [statistica.com](#).

Pouco mais da metade de nossos entrevistados havia trabalhado em algum tipo de aplicativo corporativo nos últimos 5 anos. Cerca de 15% dos nossos entrevistados trabalharam em algum tipo de produto de IA⁶. Esperamos que o número de profissionais de UX trabalhando em produtos de IA aumente nos próximos anos.

² Alteramos a pergunta da pesquisa usada em 2013, de forma que, ao invés de perguntar no que os entrevistados haviam trabalhado antes, perguntamos o que eles trabalharam nos últimos 5 anos. Fizemos essa mudança para aprender sobre o que os profissionais de UX têm trabalhado recentemente, ao contrário de uma década ou mais atrás.

³ O aumento no número de profissionais de UX trabalhando em aplicativos móveis desde 2013 pode ser maior, pois apenas perguntamos aos entrevistados no que eles trabalharam nos últimos 5 anos.

⁴ [Google Play Store: número de aplicativos 2019](#)

⁵ [Apple App Store: número de aplicativos 2019](#)

⁶ Infelizmente, não perguntamos aos entrevistados se eles trabalharam em um produto de IA em 2013.

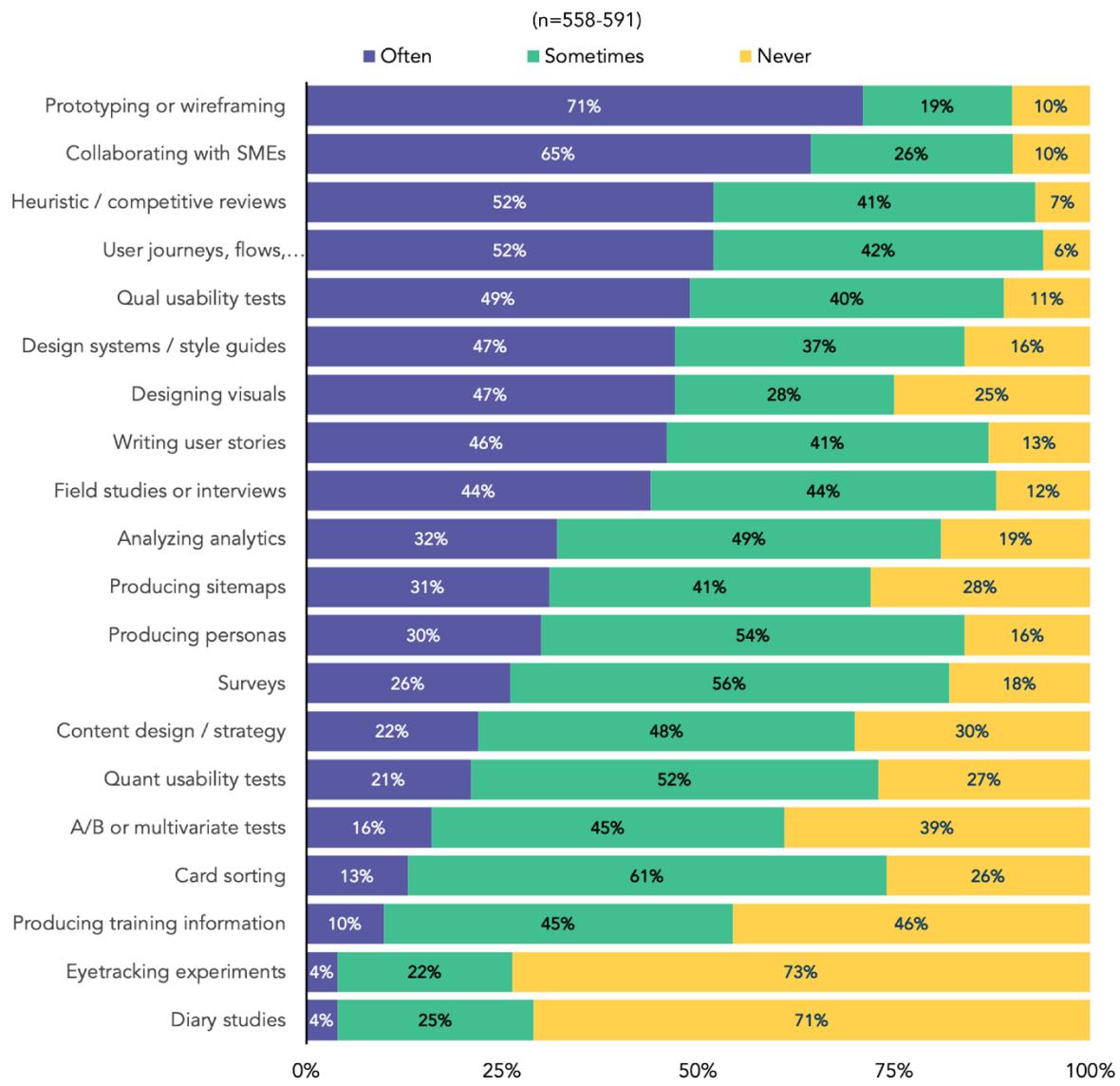
Tipo de trabalho	Porcentagem de entrevistados
Sites / aplicativos da web	93%
Aplicativos móveis	76%
Aplicativos corporativos	53%
Documentos e tutoriais	49%
Aplicativos de desktop	39%
Guias de estilo	32%
Serviços na nuvem	16%
Inteligência artificial	15%
Hardware / software médico	12%
Atendimento ao cliente ou processos de negócios	11%
Software social / colaborativo	9%
Quiosques	9%
Embalagem	7%
Sistemas de servidor / rede / sensor	6%
Ambientes inteligentes / sistemas de sensores	5%
Instalações / exposições interativas	4%

A tabela mostra o que nossos respondentes de 2019 trabalharam nos últimos 5 anos.

ATIVIDADES REALIZADAS POR PROFISSIONAIS DE UX

Trabalhar em UX é interessante porque o trabalho é bastante variado e há muitas atividades que os praticantes de UX realizam. Apresentamos aos profissionais de UX uma variedade de 20 atividades diferentes e pedimos que dissessem com que frequência as realizavam. Queríamos ver quais atividades são as mais comuns, bem como entender se há alguma diferença nas atividades entre funções especializadas.

Activities Performed by All UX Professionals



O gráfico de barras mostra as atividades que são realizadas com frequência, às vezes e nunca por profissionais de UX que responderam à nossa pesquisa. 33 respondentes não responderam a todas as atividades, razão pela qual o tamanho da amostra está entre 558 e 591.

Entre 558 e 591 praticantes de UX forneceram respostas sobre essas 20 atividades. (33 entrevistados não forneceram respostas para todas as atividades, razão pela qual o tamanho da amostra está entre 558 e 591). As atividades populares, que são realizadas por cerca de 90% dos profissionais de UX, incluem: testes de usabilidade qualitativos, revisões heurísticas, construção de jornadas do usuário, criação de fluxos ou storyboard e prototipagem. Isso é esperado, uma vez que essas atividades são empregadas com frequência

em todo o processo de design, em contraste com métodos de pesquisa mais sumativos, como testes de usabilidade quantitativos ou experimentos de rastreamento ocular. Colaborar com especialistas no assunto (PMEs) também é uma atividade importante realizada por 90% dos profissionais.

Atividades menos populares entre os praticantes de UX foram estudos de rastreamento ocular e estudos diários. Infelizmente, os estudos diários ainda são um método de pesquisa subutilizado, com 71% dos profissionais de UX afirmado nunca ter realizado um antes.

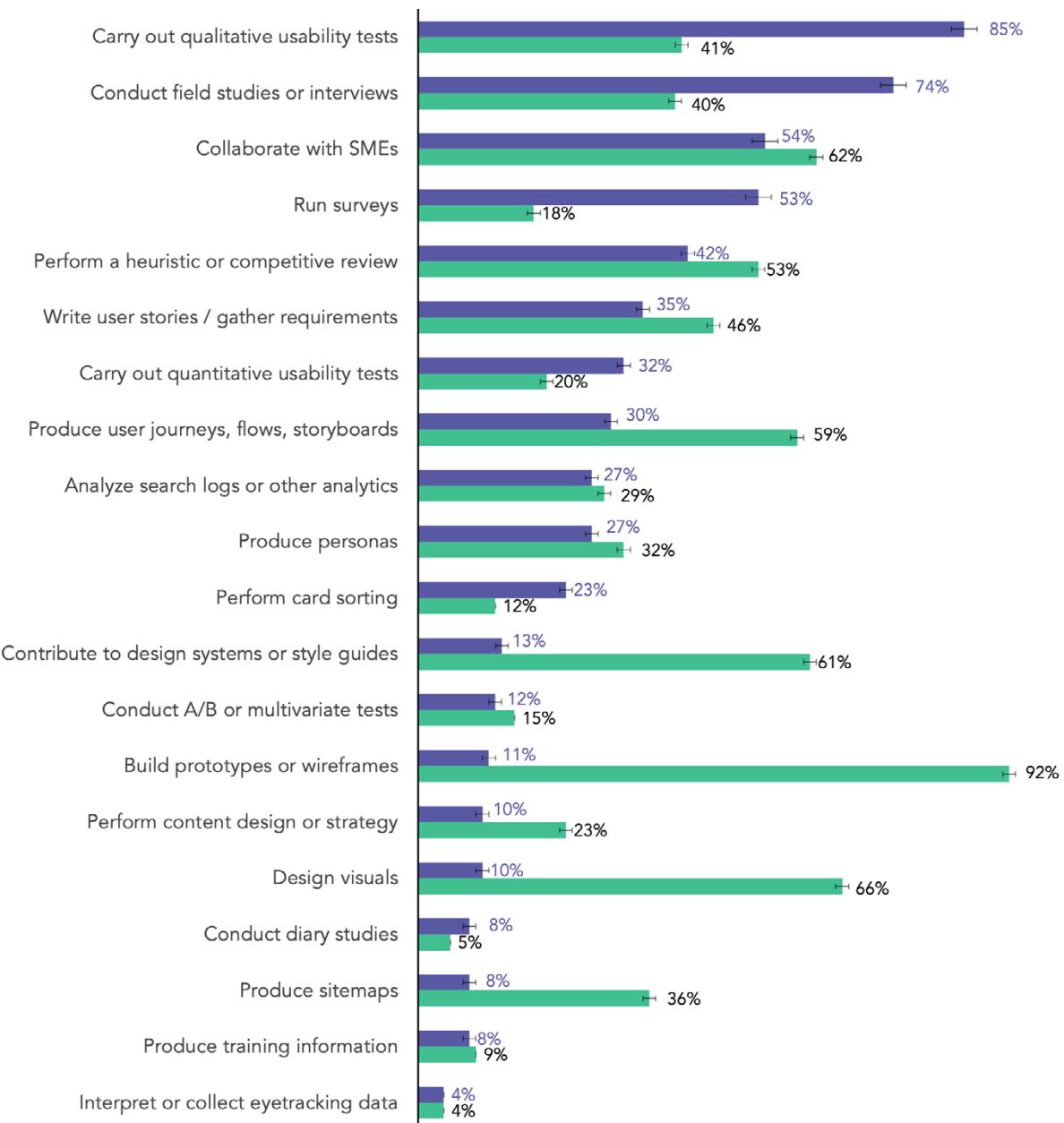
Atividades de pesquisadores comparadas a designers

Comparamos pesquisadores e designers para ver onde estão as diferenças no tipo de atividades realizadas.

O gráfico abaixo mostra as atividades que pesquisadores e designers afirmam realizar com frequência. Naturalmente, os pesquisadores costumam realizar atividades de pesquisa como testes de usabilidade qualitativos, estudos de campo, entrevistas, classificação de cartões e pesquisas com muito mais frequência do que os designers. Os designers, por outro lado, muitas vezes estão construindo protótipos e wireframes, juntando as jornadas do usuário, fluxos ou storyboards, projetando visuais e contribuindo para sistemas de design e guias de estilo.

Activities Often Performed by Designers and Researchers

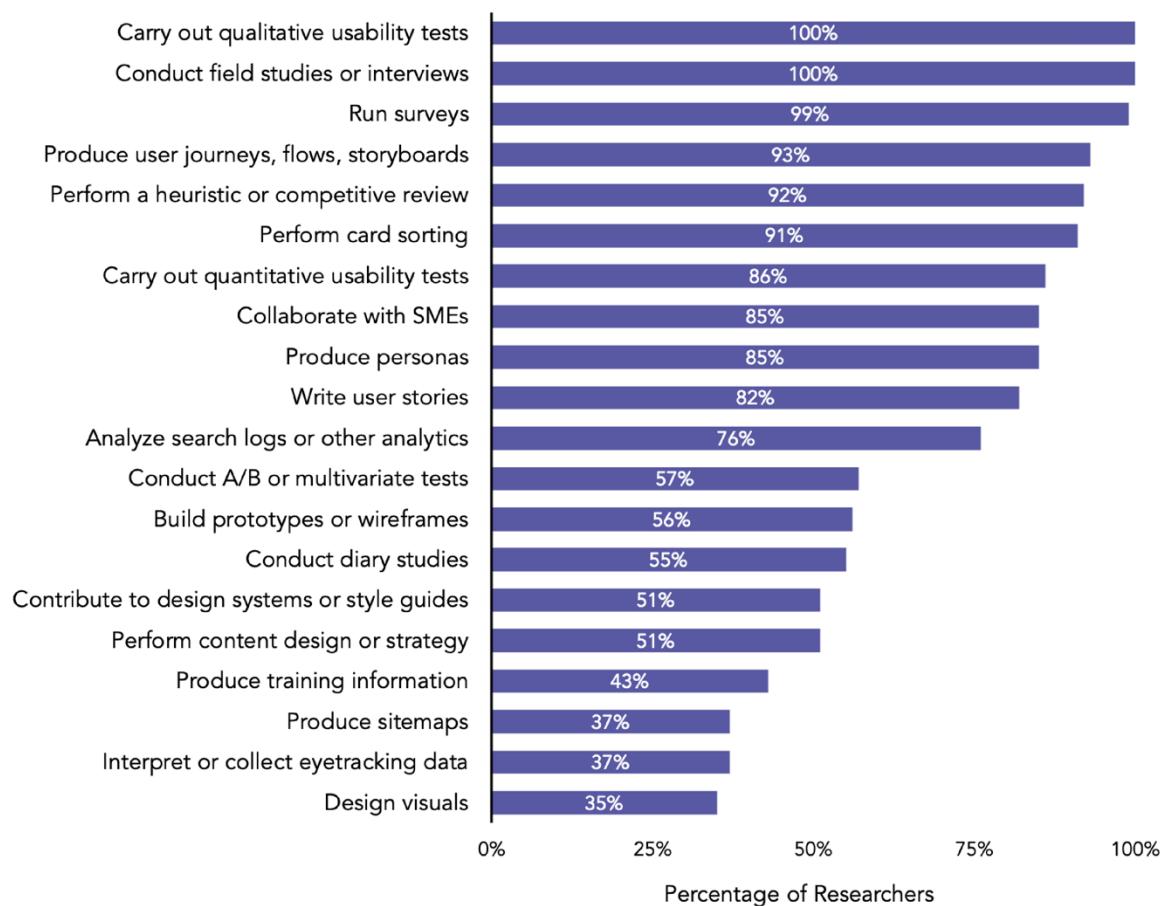
■ Researchers (n=70-74) ■ Designers (n=258-281)



O gráfico mostra a porcentagem de pesquisadores e designers de experiência do usuário que afirmam realizar com frequência 20 atividades diferentes em seu trabalho. As barras de erro representam o intervalo de confiança de 95%.

Activities Performed by Researchers at Least Sometimes

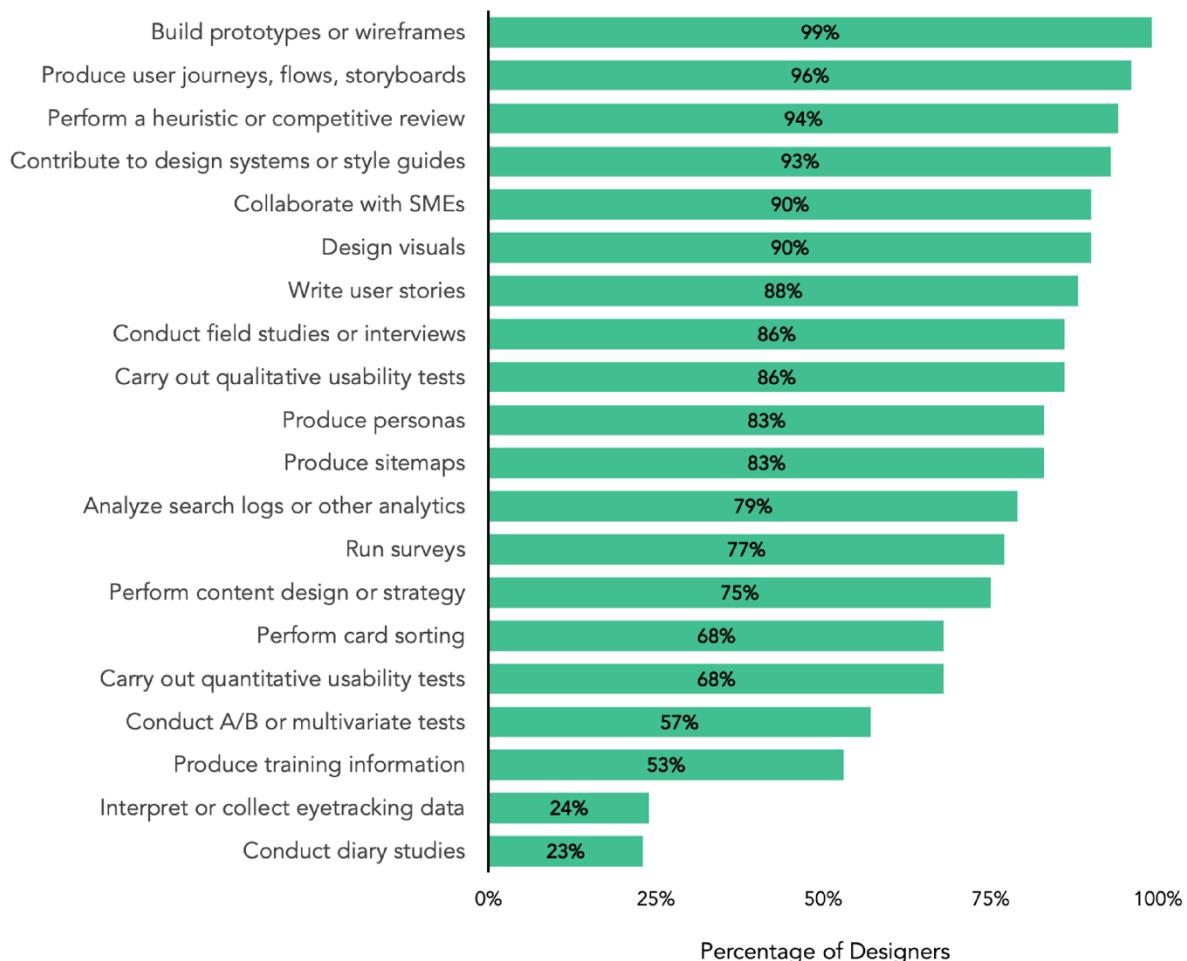
(n=70-74)



O gráfico mostra a porcentagem de pesquisadores que realizam 20 atividades diferentes de UX pelo menos algumas vezes. 4 indivíduos não forneceram respostas para todas as atividades, razão pela qual o tamanho da amostra está entre 70 e 74.

Activities Performed by Designers at Least Sometimes

(n=258-281)



O gráfico mostra a porcentagem de designers que realizam 20 atividades de UX diferentes, pelo menos algumas vezes. 23 indivíduos não forneceram respostas para todas as atividades, razão pela qual o tamanho da amostra é entre 258 e 281.

Conforme mostrado nos gráficos acima, todos os pesquisadores de UX realizam testes de usabilidade qualitativos e estudos de campo ou entrevistas com usuários. Outro método popular eram as pesquisas, realizadas por todos, exceto um pesquisador. A colaboração com especialistas no assunto também foi realizada com frequência para mais da metade de nossos pesquisadores de UX. Quase metade dos pesquisadores de UX afirmou nunca ter trabalhado em sistemas de design ou guias de estilo (49%), protótipos construídos (44%), realizado design de conteúdo ou estratégia de conteúdo (49%), ou realizado A / B ou testes multivariados (43 %).

Por último, as atividades mais incomuns - que menos de 40% dos entrevistados da nossa pesquisa realizaram antes - foram: projetar visuais (35%), produzir mapas de sites (37%) e realizar experimentos de rastreamento ocular (37%), embora a proporção deles que nunca realizaram experimentos de rastreamento ocular é significativamente menor do que a população de designers ($p < 0,05$).

A atividade mais popular para designers é a prototipagem, com 99% dos entrevistados afirmando que fazem isso. 2 indivíduos afirmaram nunca ter feito prototipagem antes. Independentemente disso, está claro que a prototipagem é uma grande parte da função, e 92% dos designers relataram fazer essa atividade com frequência.

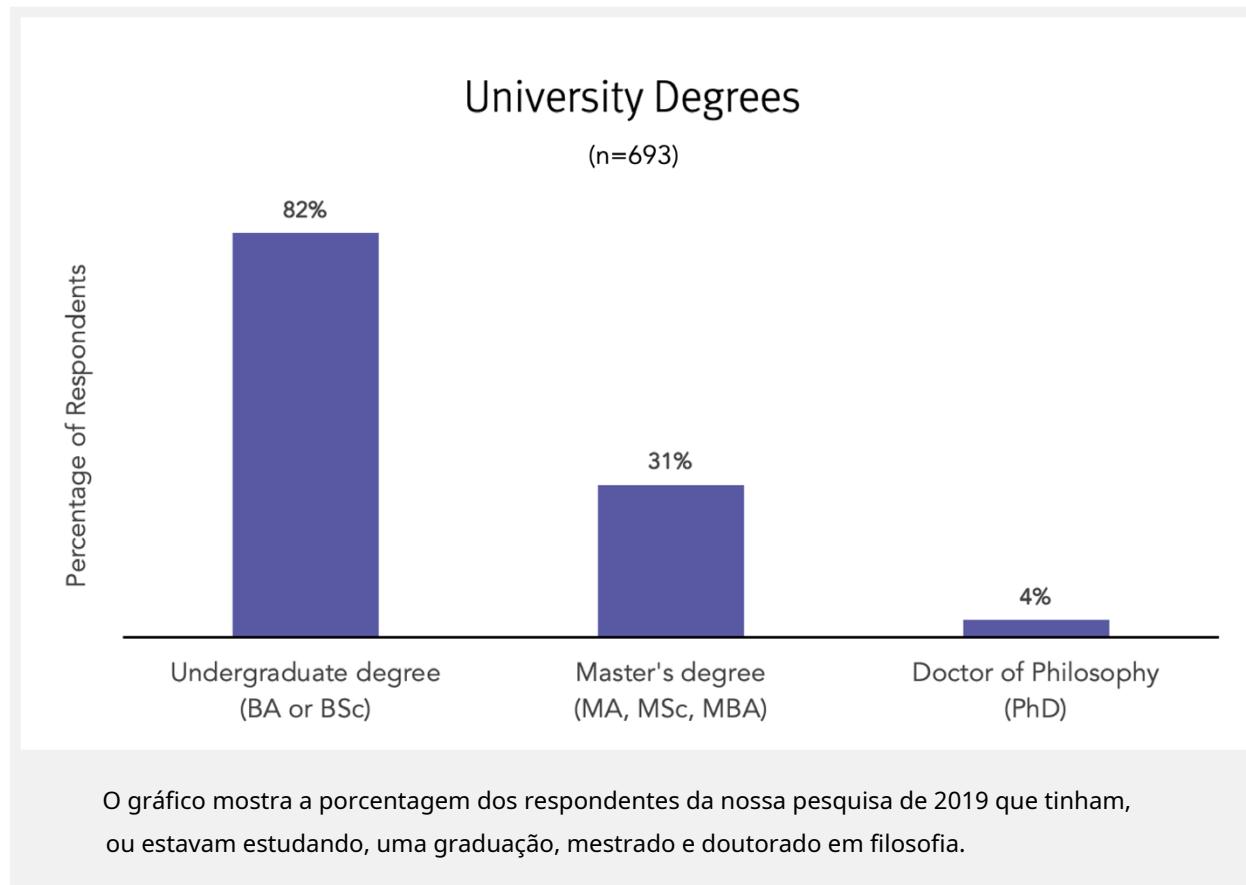
As atividades populares que são realizadas frequentemente por mais da metade dos designers de UX entrevistados incluíram: criação de visuais (64%), colaboração com PMEs (63%), construção de jornadas do usuário, storyboards ou diagramas de fluxo (59%), contribuição para sistemas de design ou guias de estilo (59%), bem como realizar revisões de design, revisões competitivas ou avaliações heurísticas (54%).

Uma grande proporção de designers de UX já realizou testes de usabilidade qualitativos antes (87%), embora uma proporção significativamente menor de designers relataram que os realizam com frequência, em comparação com os pesquisadores de UX (41% vs. 85%, $p < 0,00001$).

Educação e Antecedentes

EDUCAÇÃO FORMAL

82% dos entrevistados possuem algum tipo de diploma universitário. Apenas 38 de 693 entrevistados que tiveram uma função de experiência do usuário nunca frequentaram a universidade, indicando que não freqüentar a universidade é uma exceção na área. 31% dos entrevistados possuem ou estão cursando o mestrado (que inclui MBAs). Menos de 5% dos entrevistados têm doutorado. (3,6%).



Para 82% dos entrevistados que tinham diploma universitário, pedimos que listassem seu (s) diploma (s). Foi obtida uma enorme variedade de diplomas; no entanto, houve algumas tendências. Por exemplo, designers frequentemente tinham graduação em assuntos relacionados a design, como design gráfico, design industrial, design de produto, mídia digital, comunicação visual e artes plásticas. Os pesquisadores costumam ter graduação em ciências sociais como psicologia, sociologia e antropologia. Pessoas especializadas em conteúdo costumam ter treinamento formal de redação através de um diploma de inglês, jornalismo, publicidade ou comunicação.

Graduação

Graus de graduação para pesquisadores

61 pesquisadores de UX deixaram uma descrição de seu curso de graduação, muitos dos quais em ciências sociais. 23% dos pesquisadores de UX que listaram seu diploma de graduação tinham um em sociologia ou psicologia. Os pesquisadores de UX tinham formação em muitos outros tópicos, como: ciências cognitivas, comunicações, ciência da computação, inglês, história, informática, mídia, bem como algumas disciplinas de design, como design industrial.

Graus de graduação para designers

262 designers deixaram uma descrição de seus diplomas. 42% deles tinham graduação em uma disciplina de design tradicional. Os cursos mais populares foram design gráfico (13%) e design industrial (6%). Outros cursos listados incluem design de produto, comunicação visual, mídia digital, artes plásticas e ilustração, que também provavelmente têm um currículo pesado de design.

Diplomas de pós-graduação

Dos 224 respondentes que possuíam ou cursavam pós-graduação (mestrado ou doutorado), houve grande disseminação de títulos e disciplinas. O grau de pós-graduação mais comum da coorte era em interação humano-computador ou fatores humanos, que representavam pouco mais de 20% de todos os cursos de pós-graduação.

Os 6 cursos de pós-graduação mais comuns são mostrados na tabela abaixo; no entanto, eles representam apenas 40% de todos os diplomas de pós-graduação obtidos pelos 224 respondentes.

Pós-graduação	Contagem (porcentagem)
Interação humano-computador	26 (12%)
Fatores humanos	20 (9%)
Design de experiência do usuário ou design de interação	17 (8%)
Ciência da Computação	10 (4%)
Biblioteca e ciência da informação ou ciência da informação	9 (4%)
Design centrado no ser humano ou sistemas centrados no ser humano	9 (4%)

A tabela acima mostra os cursos de pós-graduação mais comuns para os quais nossos respondentes relataram estudar ou ter.

Você precisa de um diploma relevante para ser um profissional de UX de sucesso?

Um grau relevante ajuda a colocar o pé na porta

Graduações relevantes são úteis para ensinar habilidades e conhecimentos valiosos que podem ser aplicados diretamente à especialidade, bem como ajudar novos marceneiros a conseguir seu primeiro emprego.

Um pesquisador de experiência do usuário dos Estados Unidos que respondeu à nossa pesquisa disse:

"Minha formação em ciências comportamentais me ajudou a olhar para os problemas com humanos no centro. Também aprendi como ser observador, fazer as perguntas certas e coletar e sintetizar dados".

Outro entrevistado da pesquisa - que era um designer UX da Suécia - disse:

"A formação em design gráfico ajudou imensamente a ter uma habilidade difícil, porque era mais fácil colocar o pé na porta."

Certamente há vantagens em estudar um assunto que fornece muito treinamento relevante para a função. Por exemplo, pesquisadores com formação em ciências sociais recebem treinamento em métodos de pesquisa, desenho de estudos e estatísticas, que são úteis para compreender como conduzir pesquisas sólidas.

Designers com experiência em design recebem treinamento em princípios de design visual, tipografia e layout, ferramentas e métodos de design e assim por diante. A prática ativa desenvolve as habilidades necessárias, que podem ser aplicadas no primeiro dia de trabalho.

Por fim, os designers de conteúdo com formação em redação desenvolvem as habilidades necessárias em redação para o público, compreensão da gramática e a capacidade de se comunicar com eficácia por meio de texto escrito.

Praticantes com uma ampla educação podem estar em vantagem porque adquirem mais habilidades (tanto duras quanto leves) e conhecimento que será útil em sua prática. Como um especialista em UX dos EUA explicou em nossa pesquisa:

"O jornalismo foi muito útil porque me ensinou a fazer perguntas para realmente conseguir resolver os problemas. O desenvolvimento da Web foi útil para que eu pudesse entender o que é realmente possível. As aulas de design foram úteis para que eu entendesse as práticas recomendadas de design, embora não seja um designer."

No entanto, alguns profissionais de UX acreditam que você não precisa de um diploma relevante para entrar na área. A grande variedade de graus que os profissionais de UX têm sugere que esse é o caso. Como disse um pesquisador de UX:

"Não se preocupe tanto com o seu passado. Eu conheci profissionais de UX que vêm de todos os tipos de origens, de finanças a antropologia - você NÃO PRECISA de um diploma especial para entrar na área."

Quase todos os graus fornecem habilidades relevantes

Apesar da utilidade do treinamento anterior relevante por meio do ensino superior, muitos profissionais de experiência do usuário que pesquisamos ou entrevistamos estudaram assuntos não tradicionais na universidade, mas ainda encontraram elementos de seus estudos relevantes na área.

Um dos participantes de nossa entrevista dos Estados Unidos explicou como um diploma em artes plásticas proporcionou a ela habilidades e experiência valiosas que, desde então, ajudaram em sua carreira como bibliotecária de experiência do usuário.

“Minha graduação foi em artes plásticas com ênfase em música instrumental, performance de piano ... Acho que ter que me apresentar na frente de meus colegas e ser avaliado por eles e avaliá-los eu mesmo foi tão interessante e poderoso e uma experiência que foi realmente doloroso na época, mas foi extremamente útil em toda a minha carreira.”

Outra participante da entrevista dos Estados Unidos explicou que seu diploma em ciências políticas e inglês a ajudou a desenvolver fortes habilidades de comunicação e uma compreensão de como convencer outras pessoas com uma base sólida, o que é útil em seu papel como designer de produto.

“... Eu diria que não diretamente [benéfico], mas [o diploma em Ciência Política e Inglês foi] indiretamente [benéfico] ... em termos de apenas ser capaz de se comunicar com clareza e também [em] ... construir fundamentos para as decisões que você fez. E eu acho que isso é realmente uma grande parte de ser um designer ...”

Uma designer de conteúdo baseada na Grécia, a quem entrevistamos, explicou que seu diploma em linguística e seu mestrado em localização de sites foram úteis para fornecer a mentalidade certa para a escrita de experiência do usuário.

“Como lingüista, isso me diz muito para encontrar a perspectiva certa e semprevê-la ... do ponto de vista do usuário. Porque quando você traduz ... você tenta transmitir um significado que foi escrito em um idioma voltado para um público específico, vivendo nesta cultura, e você teve que tentar transmitir para outro idioma ... então, estando ciente dessa transição e o que ela significa , essa mudança de perspectiva, isso eu acho que é o que ficou comigo durante todo ...”

Um designer de produto dos Estados Unidos explicou que um bacharelado em psicologia e um mestrado em comunicação de marketing os equipou muito bem para sua carreira em experiência do usuário.

“Meu curso de psicologia social sobre como as pessoas influenciam umas às outras foi imensamente útil na UX para aprender como as pessoas respondem a certos elementos. Concluir esta graduação também me deu uma base em método científico e realização de pesquisas, o que me ajuda a executar pesquisas de usuário e testes de usabilidade. Todo o meu mestrado me ajudou a me sentir preparado para entender o básico”

de negócios, bem como a forma como uma marca se comunica e se comercializa. Esses dois componentes juntos são muito benéficos em uma função em que tenho de equilibrar continuamente as necessidades dos usuários e dos negócios e projetar uma solução que atenda a ambas. "

Muitos outros entrevistados de nossa pesquisa com históricos educacionais não tradicionais responderam de forma semelhante quando perguntamos quais aspectos de sua formação foram mais úteis para prepará-los para uma carreira de experiência do usuário. Alguns exemplos de habilidades aprendidas são fornecidos a seguir.

Contação de histórias, evitando preconceitos:

"A história treina você que sempre há preconceito e que você só precisa encontrar uma maneira de contornar isso para ter consciência do que traz. Também aprendi como contar uma história interessante."

Compreensão das pessoas e como estudá-las:

"Meu diploma de estudos bíblicos me ensinou como estudar pessoas e mensagens e como transmitir informações às pessoas. Não se tratava tanto de design, mas de como ouvir as pessoas e descobrir suas necessidades".

Comunicação com colegas, gerenciamento de feedback:

"O aspecto crítico de um BFA [bacharel em artes plásticas] foi extremamente útil em minha carreira. Ser capaz de dar e, o mais importante, receber bem feedback é crucial. Você deve ser capaz de justificar seu trabalho, mas também se dobrar quando apropriado."

Habilidades de comunicação escrita, pensamento crítico:

"Como um pesquisador de experiência do usuário, sinto que meu diploma de inglês tem sido crucial tanto para me ajudar com a observação atenta e, é claro, com a comunicação escrita."

O fato de tantos diplomas diferentes poderem ser relevantes demonstra o quanto multidisciplinar o campo é - apesar da especialização - e também como as habilidades sociais são importantes em todos os aspectos. Por exemplo, um gerente de contratação que entrevistamos explicou que ter as características certas para um trabalho UX é mais importante do que ter um diploma relevante.

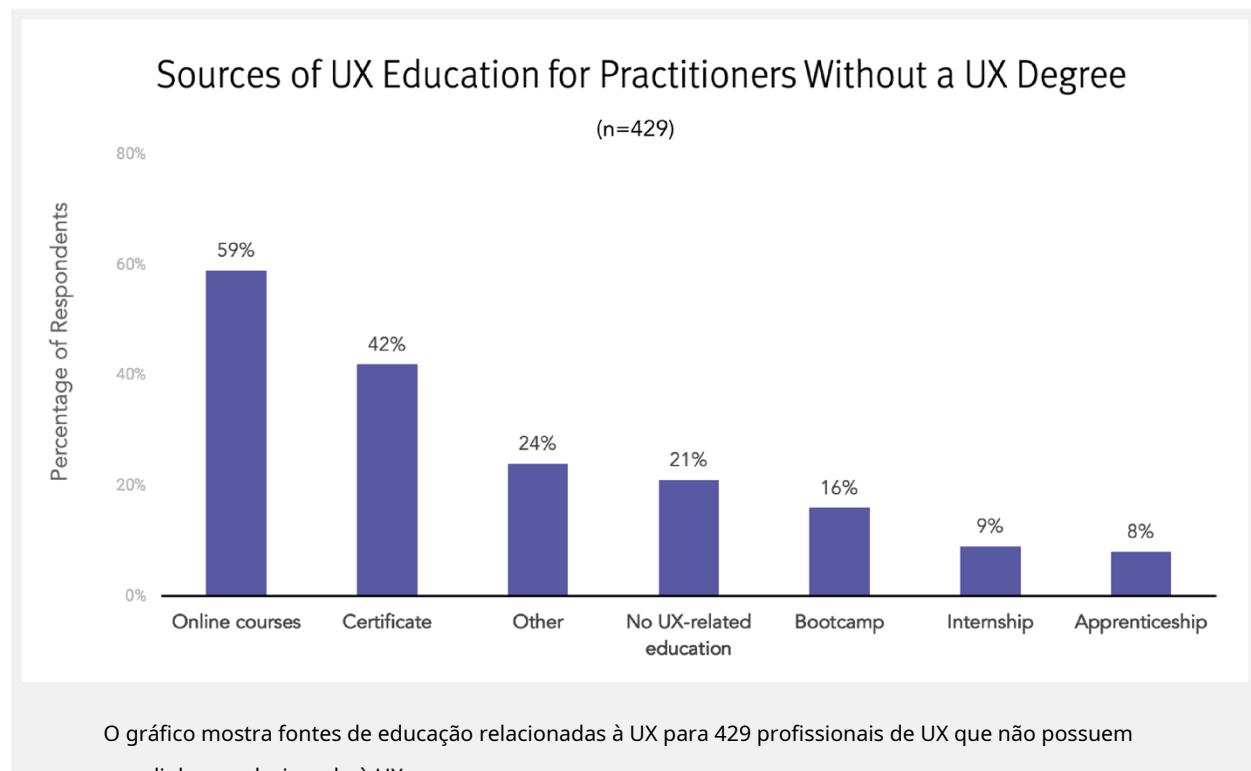
"Prefiro trazer alguém que não tenha um diploma de design, mas que seja brilhante, que realmente trabalhe muito e tenha uma boa atitude, do que alguém que ... foi para uma boa escola ... que [é] ego- dirigido."

Falamos mais sobre habilidades pessoais em [Habilidades que os profissionais de experiência do usuário consideraram úteis](#) e mais sobre o que os gerentes de contratação procuram em [Contratação de profissionais de UX](#).

Educação relacionada a UX

Perguntamos aos entrevistados se eles tinham alguma educação relacionada à experiência do usuário. 658 profissionais forneceram respostas. 35% dos entrevistados disseram que haviam realizado um programa universitário relacionado à experiência do usuário.

429 entrevistados não tinham um diploma relacionado à experiência do usuário. Dentro deste grupo, vemos uma disseminação de diferentes experiências educacionais, mas a fonte de educação mais popular é um curso online (59% dos entrevistados). Este foi o tipo mais popular de educação UX entre todos os indivíduos, com mais da metade de todos os entrevistados tendo feito ou concluído um. Isso pode ter a ver com a abundância de cursos de experiência do usuário online disponíveis hoje. Os entrevistados mencionaram cursos online ministrados por uma ampla gama de diferentes organizações e comunidades, incluindo faculdades comunitárias locais, Coursera, Assembleia Geral, IDEO, Interaction Design Foundation, Lynda.com (agora LinkedIn Learning) e Udemy.



Para 21% dos entrevistados sem nenhuma educação relacionada à experiência do usuário, eles mencionaram que aprenderam sobre experiência do trabalho lendo livros e artigos e consumindo outros recursos disponíveis.

“Sou autodidata em tudo relacionado a design UX. Na faculdade, fiz aulas de design, psicologia, sociologia e ciência da computação, mas não concluí meu diploma.”

“Não tive nenhum treinamento formal. Minha carreira inteira foi construída no trabalho com a ajuda de mentores incríveis.”

É bem possível aprender UX fazendo o trabalho, especialmente se você tiver acesso a mentores fortes para aprender. Um entrevistado da pesquisa disse:

"Esteja aberto para aprender com os outros. Educação e certificações são boas, mas você aprende mais trabalhando com pessoas que têm experiência prática na área."

Bootcamps

Bootcamps são períodos curtos de aprendizado intenso e aplicado, e podem ser úteis para novos ingressantes na área que podem ter conhecimento teórico, mas não tiveram a chance de desenvolver habilidades na aplicação da teoria.

Um aluno que participou de nosso grupo de foco em Hong Kong falou sobre sua experiência positiva realizando um bootcamp. A motivação para se matricular nele era que ele acreditava que seu "diploma tradicional" não estava lhe dando a experiência prática de resolução de problemas de que precisava. Ele se inscreveu em um bootcamp de 6 meses especializado em UX e UI. Durante seu tempo lá, ele teve projetos para clientes reais (muitas vezes organizações sem fins lucrativos), bem como tutoria de especialistas do setor. O bootcamp permitiu que ele aprendesse e cometesse erros.

"Meio que criando este espaço seguro, onde você obtém a simulação real. Você tem instrutores da indústria e pode cometer erros e aprender."

Ele também desenvolveu muitas novas habilidades sociais, particularmente em comunicação e colaboração.

"A cada projeto, você recebe uma pessoa diferente também, então isso simula ... o mundo real; você tem que trabalhar com pessoas diferentes."

Embora nosso aluno participante tenha achado o bootcamp benéfico por muitos motivos, ele gostaria de ter mais interação com os praticantes mais velhos.

"Eu gostaria de ser capaz de [fazer] uma investigação contextual [de] pessoas de UX de nível sênior em uma empresa, porque agora eu só posso imaginar ... como ser capaz de encontrar um mentor, mas também seguir os passos, porque sem realmente vendo como UX de nível sênior [profissionais] realmente funcionam em uma empresa, não podemos realmente chegar ao nível deles.... esse tipo de ideia [que] o UX sênior estaria segurando sua mão, como agora vamos fazer isso, é por isso que estamos fazendo isso."

Embora os bootcamps possam lhe dar acesso a especialistas do setor, você provavelmente não trabalhará com eles; em vez disso, eles apenas darão feedback sobre o seu trabalho e fornecerão orientação. O que está faltando é ver como os profissionais experientes resolveriam os mesmos problemas. Na verdade, o que este participante está falando é a orientação formal no local de trabalho, que oferece a oportunidade de trabalhar e receber feedback, mas também de observar e aprender com quem tem mais experiência.

Um de nossos participantes da entrevista dos Estados Unidos também passou por um bootcamp da Assembleia Geral. Sendo a única designer em sua empresa, embora também sendo nova em design UX, ela sentiu que

necessário para obter uma base sólida em UX. Por meio da exposição a projetos durante o bootcamp, ela foi capaz de melhorar seu portfólio, o que mais tarde a levou a um emprego em uma empresa de design de UX. Ela explicou que, embora tivesse feito aulas de design na universidade, não estava preparada para a carreira de UX.

"Não acho que poderia ter tido essa experiência lá porque há um certo nível de abstrações no ensino superior que torna difícil apresentar exemplos realmente práticos do que você é capaz de fazer no local de trabalho quando entra no mundo real . "

Embora os bootcamps possam fornecer experiências úteis para alunos e novos ingressantes na área de experiência do usuário, alguns gerentes de contratação são céticos quanto ao seu valor. Uma gerente de contratação explicou que acreditava que um mestrado ofereceria mais habilidades práticas e conhecimento do que um bootcamp de 12 semanas.

"Estou pensando mais naqueles [praticantes juniores de experiência do usuário] que encontrei que podem ter passado por um programa de 12 semanas da Assembleia Geral ... [que] oferece para ensinar todo o pacote de experiência do usuário em 12 semanas, e é difícil de fazer ... Eu acho que é a profundidade de compreensão que as pessoas [com um mestrado] conseguem. Além disso, alguns projetos práticos, e sei que o programa de 12 semanas também os realiza, mas simplesmente não existem tantos. Então, em um ano e meio você pode acumular muito mais experiência fazendo projetos em sala de aula para clientes reais ou por meio de algum voluntariado. Mas, saindo de um programa de 12 semanas, eles ainda precisam de muito gerenciamento prático. E isso é difícil na realidade de negócios em que estamos hoje, com tudo acontecendo tão rapidamente. É difícil encontrar tempo para investir em alguém."

A decisão de buscar um bootcamp é, em última análise, uma decisão pessoal. Ele pode fornecer prática e experiência para alunos que não têm contato com projetos do mundo real. O bootcamp será útil para começar seu primeiro trabalho de experiência do usuário junior, já que você deve ter exemplos para mostrar e falar em uma entrevista. Por outro lado, se um diploma envolve trabalhar em projetos do mundo real, um bootcamp provavelmente não é necessário. Lembre-se de que os bootcamps oferecem uma visão geral das atividades em campo e de como os profissionais de UX trabalham, mas provavelmente você aprenderá mais fazendo a função em um contexto real de negócios.

Aprendizagem e Estágios

Os estágios e aprendizes fornecem uma experiência educacional focada em uma organização e normalmente levam ao crescimento das habilidades e à exposição a projetos do mundo real. Os estágios são geralmente mais longos e algumas aulas ministradas juntamente com a exposição ao trabalho; os estágios costumam ser mais curtos e, nos Estados Unidos, costumam ser concluídos durante o verão dos estudos do aluno. Algumas organizações usam os termos de forma intercambiável. Muitos dos participantes da nossa pesquisa reclamaram da falta de oportunidades de aprender e desenvolver suas habilidades na área, o que pode ser devido à falta de programas de aprendizagem e estágios valiosos.

Tanto os estágios quanto os estágios foram mencionados pelos entrevistados que os realizaram como as áreas mais úteis de sua formação, que os ajudaram a se preparar para uma carreira de experiência do usuário. Vários motivos foram dados, incluindo a capacidade de aprender fazendo:

"Ao estudar aprendi muita coisa, mas comecei mesmo a melhorar os conhecimentos fazendo as coisas, por isso acho que em toda a minha formação o estágio foi a experiência mais importante."

"[O] estágio em uma agência de design foi monumental para meu crescimento como pesquisador júnior."

Os estágios permitem que os profissionais de UX experimentem o campo em uma empresa real e vejam se gostam do trabalho.

Como explicou um entrevistado da pesquisa:

"Assim que coloquei o pé na porta com o meu primeiro estágio, isso foi extremamente útil na preparação para uma carreira em experiência do usuário. Eu sabia que se gostasse do estágio e do trabalho periférico para o qual estava contribuindo, então isso era algo com que eu poderia trabalhar por muito tempo."

Se você é um estudante ou concluiu recentemente seus estudos e não tem certeza se uma carreira de experiência do usuário é para você, considere tentar um estágio. Se não houver um disponível, considere entrar em contato com uma empresa e perguntar se ela aceita você como estagiário no verão. Se você se formou e deseja aprender mais sobre a área e receber treinamento prático, um aprendizado em experiência do usuário seria um excelente ponto de partida.

Os estágios valem o investimento

Embora o treinamento de praticantes juniores possa ser demorado, pode valer a pena o investimento se configurado corretamente. Uma das participantes da nossa entrevista havia estabelecido um programa de estágio de sucesso em sua organização e acreditava que isso proporcionava um alto retorno sobre o investimento.

"[Se] eles estão realmente sendo utilizados, você está obtendo um trabalho de qualidade realmente boa com um investimento mínimo ... você pode treiná-los da maneira que deseja que trabalhem. Eu diria que é o maior ponto de venda."

Ao criar um programa de estágio, tenha objetivos de aprendizagem claros e expectativas para os estagiários, bem como líderes de UX disponíveis para treinar e dar feedback regular sobre seu trabalho.

ÁREAS MAIS ÚTEIS DE ESTUDO

Pedimos aos respondentes da pesquisa que nos dissessem quais tópicos ou assuntos em sua educação foram os mais úteis para eles. Não surpreendentemente, houve uma grande variedade de tópicos mencionados que cobriram tudo, desde a pesquisa até o design e gerenciamento de projetos.

Os tópicos mencionados incluem:

- Gerenciamento ágil de projetos
- Design thinking
- Fatores humanos
- Arquitetura de informação
- Habilidades de apresentação
- Prototipagem
- Psicologia
- Métodos de pesquisa
- Design de estudo

Os entrevistados não mencionaram apenas tópicos, mas cursos inteiros, empresas de experiência do usuário e até livros que tiveram mais impacto sobre eles ou foram os mais úteis em suas carreiras.

Os livros mencionados pelos entrevistados incluem:

- Sobre o rosto 3
- Não me faça pensar
- Design de coisas do dia a dia
- Fisgado
- Arquitetura da Informação para a World Wide Web
- Lean UX
- Sentir e responder
- arrancada

Alguns entrevistados descreveram as experiências práticas como sendo o tipo de educação mais útil - mais do que ler, estudar ou fazer aulas. Isso não é surpreendente, já que todos têm um estilo de aprendizagem pessoal e uma trajetória de experiência do usuário.

"Uma aula de empreendedorismo nos negócios em que tínhamos que sair às ruas e conversar com as pessoas [foi a experiência educacional mais útil]."

"Um encontro onde praticamos a metodologia de design-sprint abriu meus olhos para o poder da UX, expondo um mundo totalmente novo."

Vários entrevistados comentaram que todas as suas experiências foram úteis.

"Com toda a seriedade, todos eles. Se foi curso de humanidades que tocou em empatia ou cursos de música / redação que exploraram transições e camadas, todos eles me levaram até onde estou."

Um dos participantes da nossa entrevista que fez a transição para uma carreira em UX acreditava que não havia apenas um caminho certo para obter uma educação UX.

"Não vai haver uma carreira como direito ou medicina onde você faz X, você faz Y, você faz Z, você acaba aqui. Depende realmente de você ... realmente formar sua educação, e essa educação pode ser formal, informal."

A verdadeira lição aqui é que o campo é diverso e muitos aspectos da experiência de uma pessoa - seja formal ou informal, teórica ou prática - são todos importantes na formação de uma carreira de sucesso em UX.

Mudando de carreira

HÁ MUITOS ACIDENTES NA UX

O campo ainda está crescendo e a ampla gama de funções significa que é possível para qualquer pessoa interessada e adequada para a área conseguir um emprego na experiência do usuário. Vários de nosso grupo de foco e participantes de entrevistas explicaram que nunca esperaram acabar no campo, mas que muitos deles se sentiram felizes por terem encontrado uma carreira que lhes convinha.

Depois de uma introdução round-robin sobre como cada participante encontrou-se com uma carreira em UX, os participantes do nosso grupo de foco da conferência de LA refletiram sobre como nenhum deles tinha a intenção de encontrar um emprego na área, mas também foi recomendado o trabalho por outros, com base em suas habilidades e temperamento, ou se encontraram fazendo o trabalho e fizeram a transição de forma razoavelmente natural quando o campo se tornou conhecido⁷.

Participante 1: “É ótimo saber que há tantos acidentes nisso.”

Participante 2: “... É interessante que todos tenham uma formação diferente.”

Participante 3: “Você meio que tropeçou nisso.”

Participante 1: “Como se nenhum de nós aqui tivesse ido à escola para UX.”

Participante 2: “Sim você está certo!”

Vários de nossos entrevistados tiveram experiências e reflexões muito semelhantes. Um participante da entrevista disse:

“Eu meio que caí, mas depois decidi abraçar ... Eu nem sabia que a área realmente existia até logo depois que me formei na faculdade. Eu não estava planejando isso quando estava terminando minha graduação, mas simplesmente aconteceu que todas as minhas experiências acabaram me levando até lá.”

Uma vez que uma descoberta um tanto acidental de UX parece ser bastante comum, é bem possível que qualquer pessoa trabalhe na área, dado um nível de interesse e um certo temperamento.

⁷ Isso foi coincidência, pois não recrutamos para essa característica; recrutamos indivíduos com diversos cargos e tempo de atuação na área.

MESMO CAMPOS DE TRABALHO NÃO RELACIONADOS FORNECEM HABILIDADES RELEVANTES

Alguns dos participantes da nossa pesquisa, grupo de foco e entrevista tiveram carreiras anteriores antes da transição para uma carreira na experiência do usuário. Eles acreditavam que sua experiência e conhecimento de outras áreas eram úteis para entrar no campo de experiência do usuário e para serem capazes e eficazes em suas funções, além de se destacarem rapidamente.

Um pesquisador de usabilidade dos Estados Unidos descobriu que seu treinamento anterior como redator técnico era útil para escrever relatórios de usabilidade.

"Fui redator técnico por muito tempo. Acho que esse treinamento me ajudou com relatórios escritos. Estou acostumado a pensar sobre qual é a informação mais essencial para compartilhar e como enfatizá-la ... você está constantemente tendo que explicar o que é pesquisa de usabilidade para seus stakeholders."

Um gerente de experiência do usuário da Austrália teve carreiras anteriores em egiptologia e ciência da computação e considerou ambas extremamente relevantes, fornecendo habilidades de pesquisa, bem como conhecimento técnico - úteis para se comunicar com engenheiros.

"Minha formação é muito diversa, mas cada componente aumentou minha capacidade de ter sucesso em minha carreira de experiência do usuário. Arqueologia egípcia (egiptologia) - tratava-se de compreender os desejos e motivações das pessoas que viveram nos locais que estávamos escavando. O único problema era que, ao contrário de falar com os clientes hoje, essas pessoas já estavam mortas há mais de 2.000 anos, então tive que desenvolver um olho perspicaz e usar métodos científicos para poder elaborar suas histórias e entender seus objetivos ... Ciência da computação - estudei e lecionei neste campo e isso desenvolveu minha habilidade de ser fluente em ambos os aspectos técnicos do desenvolvimento de software, bem como manter as habilidades de pesquisa e comunicação que eu havia desenvolvido em meu diploma de pesquisa em artes."

Um líder de equipe da web do Canadá que costumava trabalhar como ativista e em comunicações acreditava que essas funções proporcionavam habilidades valiosas de persuasão.

"Você aprende a ser conciso e tocar para o seu público."

Um designer de UX dos Estados Unidos com apenas 1 ano de experiência relacionada à UX tinha mais de 10 anos no setor financeiro e acreditava que isso seria útil na construção de relacionamentos com os clientes.

"Minhas experiências anteriores de negócios provaram ser muito valiosas ao trabalhar em projetos relacionados. Sou capaz de falar de forma inteligente com os clientes sobre uma variedade de tópicos financeiros, de saúde e manufatura, e sou capaz de fornecer valor acima e além da experiência do usuário."

Se você está considerando uma transição para o campo de UX, em vez de simplesmente pensar nas habilidades e conhecimentos de UX que você tem, faça uma lista de quais conhecimentos e habilidades você adquiriu em suas funções anteriores que podem ser aplicadas para trabalhar com UX. Fale sobre isso em entrevistas ou currículos e explique como eles podem ser aplicados ao campo e a um emprego na experiência do usuário. Alguns dos participantes da nossa pesquisa também deram este conselho:

"Você provavelmente tem habilidades mais relevantes do que pensa! Qualquer pessoa que trabalhou no atendimento ao cliente e o fez bem, que pode entender o que as pessoas querem ou precisam e comunicar isso de forma eficaz - seja verbalmente ou por design - já tem um excelente ponto de partida para uma carreira neste campo."

"Deixe claro quais habilidades você tem que se traduzirão em trabalho de experiência do usuário e não espere que um gerente de contratação necessariamente mapeie isso para você."

"Não desanime se você não tiver experiência anterior de experiência do usuário, muitas das habilidades necessárias podem ser transferidas de outras carreiras."

MUDAR DE CARREIRA PODE SER DIFÍCIL, MAS VALE A PENA

Muitos dos respondentes da nossa pesquisa e participantes da entrevista ficaram muito felizes com suas novas carreiras. Um trocador de carreira que entrevistamos disse:

"Eu absolutamente amo meu trabalho. Eu não mudaria por nada."

No entanto, mudar de carreira pode ser difícil intelectual e emocionalmente. Alguns de nossos participantes mencionaram ter experimentado sentimentos de hesitação e insegurança. Esses sentimentos foram contrariados pelos sentimentos positivos vividos por sua nova carreira.

"Estou muito feliz com minha decisão de mudar para UX. É uma combinação maravilhosa de psicologia, tecnologia e arte. Ainda sou relativamente novo, então estou passando por muitas curvas de aprendizado e inseguranças durante a transição, mas tenho um ótimo sistema de suporte e estou me divertindo muito".

"Sempre há um elemento de hesitação quando você toma decisões tão importantes ... talvez não tanto no início, quando você se forma ... mas mais tarde em sua carreira; como alguém na minha posição com 12 anos trabalhando em uma coisa e de repente decidir abandonar completamente o barco ... pode ser realmente assustador. Mas eu realmente aconselharia a não hesitar em tudo. Não há UX-ers suficientes por aí. A demanda é enorme. A oportunidade e o potencial são enormes."

Em alguns casos, é possível começar lentamente a fazer UX em sua organização, sem ter que sair e encontrar um novo emprego. Este foi o caso de alguns de nossos entrevistados e participantes de grupos focais que vieram de áreas relacionadas.

Por exemplo, um designer UX do Reino Unido que entrevistamos fez a transição de uma carreira de uma década em marketing e explicou como a transição para UX aconteceu depois de começar uma função de marketing em uma nova empresa sem fins lucrativos.

“Depois dos primeiros projetos, ficou claro que essa função precisa ser diferente ... Eu me desliguei completamente da equipe de marketing e me apeguei à equipe de desenvolvimento ... assim que levantei minha mão e disse, certo, Estou fazendo um design centrado no usuário, pelo menos três pessoas aceitaram a oferta.”

Elá incentivou outras pessoas em uma posição semelhante a fazerem o mesmo, e simplesmente começarem a fazer isso, e então dizer aos outros que você está fazendo isso.

“Levante a mão e diga, eu posso fazer isso! É absolutamente incrível como muitos projetos começarão a fluir do seu jeito.”

Outro participante de nossas entrevistas - um designer de produto da Nigéria - explicou que aprendeu principalmente fazendo UX em projetos como designer gráfico freelance.

“E então, na verdade, na verdade, até aprendi no trabalho, então eu era freelancer antes de entrar para [nome do empregador] e então tive que convencer os clientes, vamos fazer uma pesquisa de usuário, não vamos mergulhar direto no design. E quando fui capaz de fazer isso, fui capaz de aprender no trabalho.”

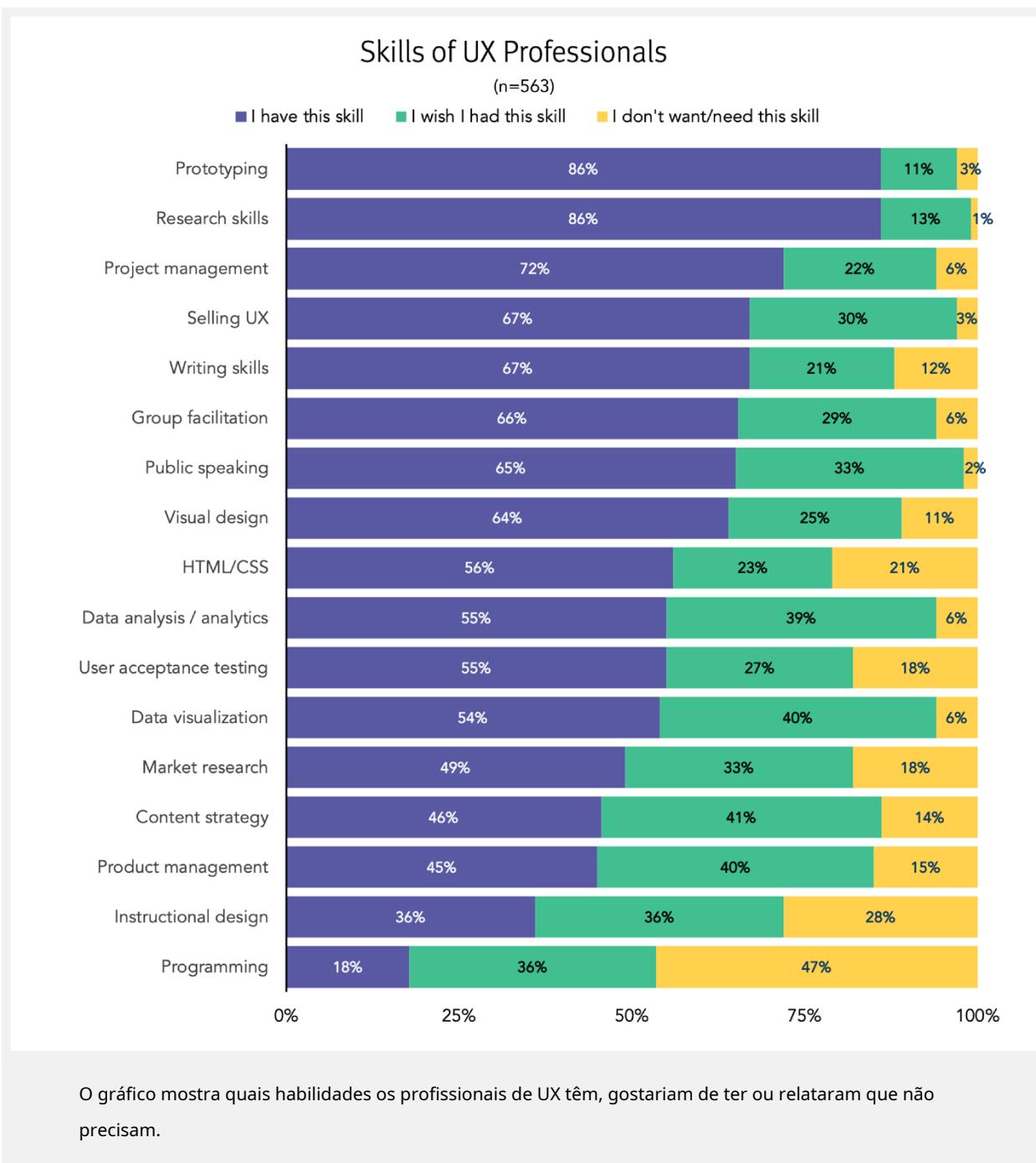
Ele foi então capaz de se candidatar a um cargo em uma empresa diferente como designer de produto, com evidências em seu portfólio de que ele havia feito um design centrado no usuário.

Habilidades necessárias para o trabalho

Os participantes da pesquisa foram solicitados a classificar 17 habilidades diferentes com base no fato de terem ou não a habilidade, querido ou não querido ou necessário. Nós relatamos os resultados para todos os praticantes de UX, bem como a divisão entre as funções de designer e pesquisador.

HABILIDADES QUE OS PRATICANTES DE UX TÊM

Quase todos os profissionais de UX têm habilidades em pesquisa e prototipagem. A habilidade menos representada foi a programação, que também foi a 4ª habilidade mais desejada e a habilidade que a maioria dos praticantes de UX relatou não precisar. Isso é interessante e talvez seja um indicativo da discordância sobre se as habilidades de programação são úteis em uma carreira em UX, sobre a qual falamos mais em [Os designers devem codificar?](#)

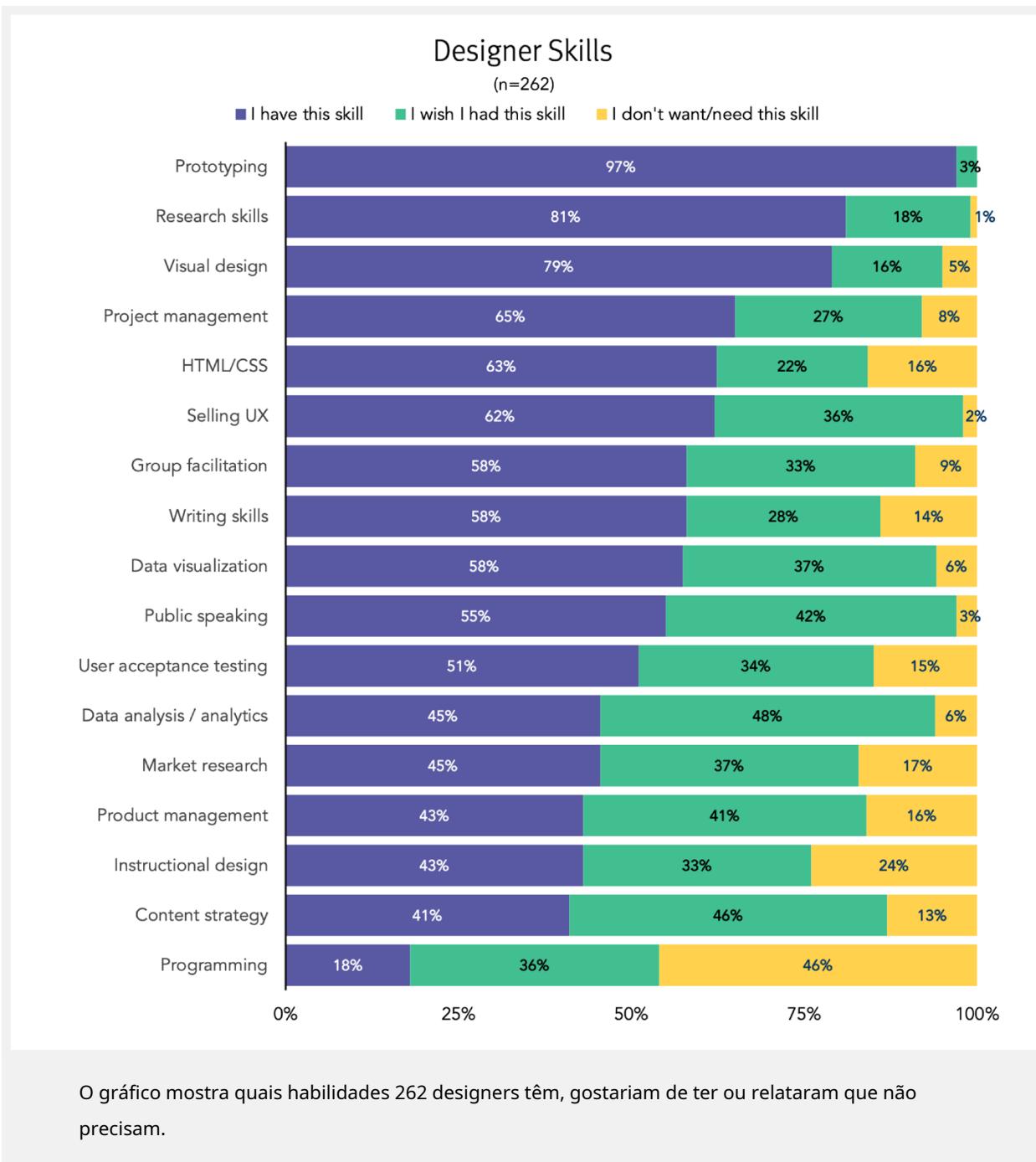


Habilidades de pesquisador versus habilidades de designer

Quando comparamos conjuntos de habilidades de designers e pesquisadores, vemos que quase todos os designers têm habilidades em prototipagem. No entanto, a porcentagem de designers que têm habilidades de pesquisa também é bastante alta (81%), - o que não é surpreendente, dado que 86% dos nossos designers entrevistados afirmaram fazer testes de usabilidade qualitativos ou estudos de campo e entrevistas em suas funções. Significativamente mais designers do que pesquisadores têm habilidades de design visual (79% designers versus apenas 23% pesquisadores, $p < 0,00001$).

Habilidades em software de programação são baixas para pesquisadores e designers em 16% e 18%, respectivamente. Porém, 63% dos designers possuem habilidades em HTML e CSS, em comparação com 31% dos pesquisadores. Essa diferença também é significativa ($p < 0,00001$) e pode ser porque alguns designers usam bibliotecas de componentes que permitem a produção mais rápida de protótipos interativos. A diferença também pode ser explicada pela tendência dos designers de interagir de perto com os desenvolvedores de front-end, especialmente ao entregar designs, ou de terem feito a transição de uma função de desenvolvimento de front-end. Esta foi a experiência de alguns de nossos entrevistados e participantes do grupo de foco.

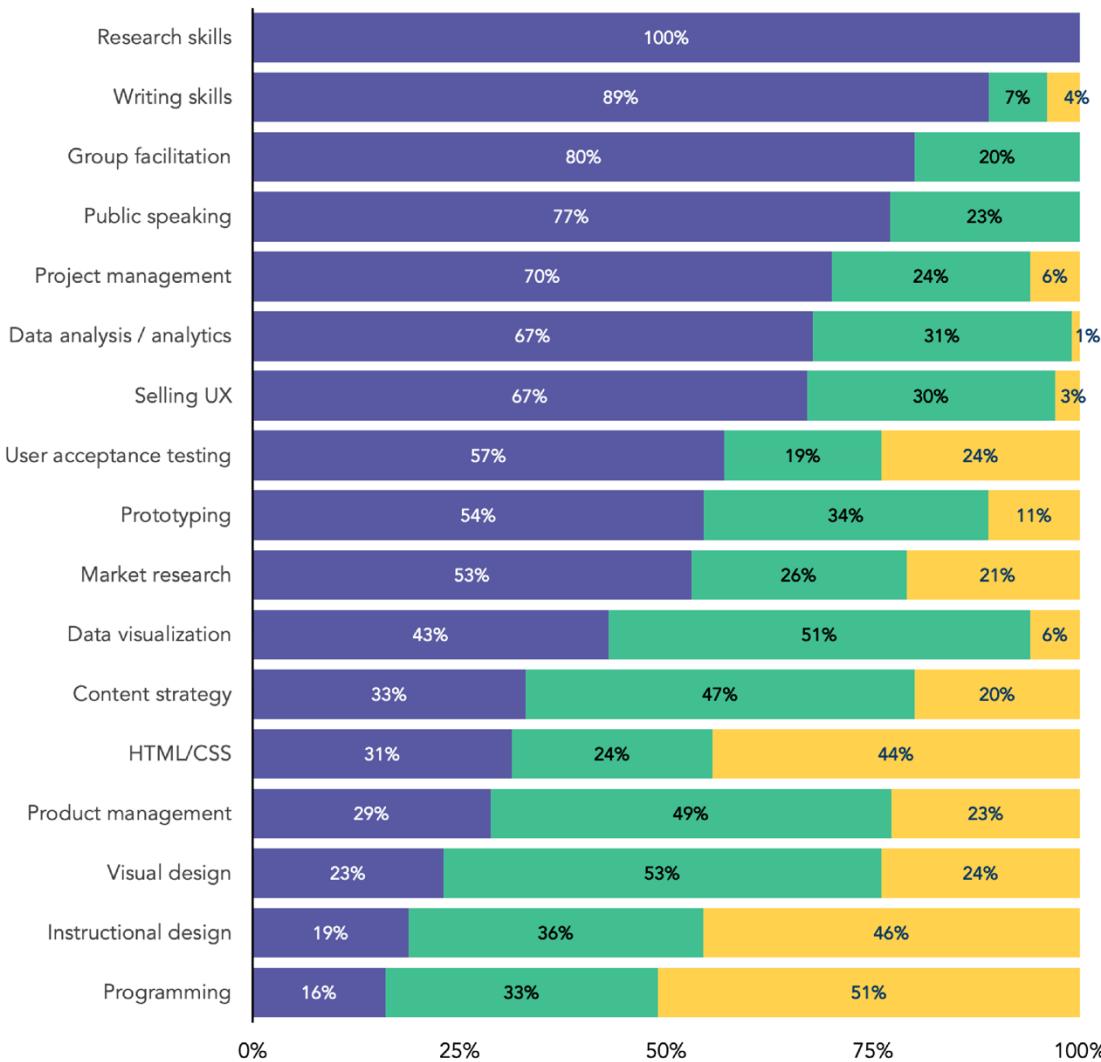
As atividades que envolviam habilidades de comunicação eram bastante elevadas para os pesquisadores. Mais de 75% disseram ter habilidades para falar em público, facilitação de grupo e redação - seja redigir relatórios ou conteúdo.



Researcher Skills

(n=70)

■ I have this skill ■ I wish I had this skill ■ I don't want/need this skill



O gráfico mostra quais habilidades 70 pesquisadores têm, gostariam de ter ou relataram que não precisam.

HABILIDADES QUE OS PRATICANTES DE UX DESEJAM QUE TINHAM

Ao olhar para todas as funções combinadas, 41% dos entrevistados indicaram que sua principal habilidade desejada era estratégia de conteúdo, bem como visualização de dados e gerenciamento de produtos (ambos desejados por 40% dos entrevistados). Análise e análise de dados, design instrucional e programação de software também foram mencionados com frequência.

Ao dividir as respostas por função, designers identificaram suas principais habilidades desejadas como análise de dados / análise de dados (48%), estratégia de conteúdo (46%), falar em público (42%) e gerenciamento de produto (41%). Visto que descobrimos que muitos designers também estão fazendo trabalhos relacionados à pesquisa em seu dia-a-dia, não é de se surpreender que eles queiram aumentar suas habilidades de análise de dados.

A principal habilidade desejada identificada pelos pesquisadores foi o design visual (53%), seguido de perto pela visualização de dados (51%). Uma pesquisadora de UX explicou que as habilidades de design visual a ajudariam a apresentar melhor os dados da pesquisa.

"Eu uso dados e diagramas quase todos os dias e gostaria de ser melhor em apresentar isso visualmente. Tanto PowerPoint! "

O gerenciamento de produtos e a estratégia de conteúdo também eram uma das principais habilidades desejadas.

OS DESIGNERS DEVEM CODIFICAR?

Menos de 25% dos profissionais de UX que pesquisamos podem escrever software. Embora, pouco mais de 50% dos nossos entrevistados possam escrever algum código em HTML e CSS.

Aqueles que tinham habilidades de programação acreditavam que eles eram úteis em sua carreira de UX, principalmente pelo fato de serem capazes de se comunicar melhor com os desenvolvedores ou de ver possíveis soluções e restrições de design de um ponto de vista técnico.

"Escrever código de front-end e back-end [foi a habilidade mais útil em minha carreira de UX]. Isso me permitiu entender as restrições nas ideias de funcionalidade, pois eu conhecia os obstáculos que a engenharia teria que enfrentar para executar um projeto. Conhecendo esses obstáculos, fui capaz de encontrar engenheiros no meio do caminho para fazer o projeto passar de uma forma que eles ainda pudesse implementá-lo. "

"Habilidades técnicas (software, arquitetura, computação em geral) provaram ser as habilidades de UX mais não essenciais que possuo. Ser capaz de conversar com engenheiros em seu nível fortalece meu relacionamento com a equipe de engenharia e aumenta minha credibilidade e influência ... "

37% dos designers gostariam de saber codificar. Muitas vezes, deram os mesmos motivos que os profissionais de UX que sabiam programar.

"Gostaria de aprender a programar, para entender melhor o que os desenvolvedores fazem."

"Eu adoraria aprender a programar, mesmo que isso não faça parte do meu trabalho direto, eu acho que é muito útil estar ciente das possibilidades."

Alguns entrevistados também mencionaram que ser capaz de codificar foi útil para criar protótipos de alta fidelidade muito rapidamente.

"É extremamente útil ser capaz de lidar com tantas linguagens de programação, frameworks e ferramentas diferentes, porque se torna muito fácil e rápido construir protótipos de alta fidelidade [delity]. Assim, o tempo do protótipo / papel do conceito ao protótipo de alta fidelidade diminui, o que torna possível ter mais iterações, entregando recursos e melhorias mais rapidamente para o usuário".

Um pesquisador sênior de UX do Canadá mencionou que as habilidades de codificação seriam úteis na visualização de soluções e na execução de consultas em dados.

"Gostaria de ter um maior entendimento sobre o desenvolvimento para que possa começar a visualizar as soluções que são possíveis e suas barreiras potenciais no início do processo. Também gostaria de poder executar consultas para poder analisar os dados mais rapidamente e não ter que depender de um desenvolvedor para fazer isso por mim."

Algum conhecimento de código de front-end (ou seja, HTML e CSS) é provavelmente uma boa ideia, especialmente se a organização para a qual você trabalha tem um sistema de design estabelecido e elementos codificados em bibliotecas que podem ser retirados para construir protótipos interativos. No entanto, quase 50% dos entrevistados afirmam não precisar de habilidades de programação, e quase 25% afirmam não precisar de habilidades em HTML e CSS, portanto, nem sempre são necessários.

Uma das desvantagens (não discutida diretamente por nossos respondentes da pesquisa) de ter muita habilidade técnica - o que costuma ser o caso de pessoas que passaram de uma função técnica para uma função de UX - é a tentação de pensar em soluções sem um bom domínio de o problema. Nossa pesquisa, grupo de foco e entrevistados falaram sobre a identificação de problemas como uma etapa necessária antes de criar soluções.

"Então, basicamente, essa é a coisa mais desafiadora de superar, sair da sua cabeça, parar de pensar sobre como você vai fazer algo e começar a pensar, ok, qual é o problema que estou realmente resolvendo?"

"Eu me vejo lutando com o desejo de pular direto para a solução e o design e me lembrando constantemente de voltar e olhar para o problema e realmente ver se é esse o problema e analisá-lo, antes de pular no meu design."

HABILIDADES QUE OS PRATICANTES DE UX ACHARAM ÚTEIS

Perguntamos se havia alguma outra habilidade que os participantes considerassem útil em sua carreira de experiência do usuário. Os entrevistados nos deram suas opiniões em um campo de texto livre para que pudéssemos coletar feedback qualitativo. Removemos todos os comentários que não estivessem relacionados às habilidades que eles possuíam, todas as respostas que não faziam sentido ou eram muito ambíguas e as respostas que continham comentários como 'N / A'. Ficamos com 358 comentários. Cada comentário foi codificado manualmente. Muitos dos comentários continham mais de uma habilidade e, portanto, cada habilidade mencionada foi codificada.

Tipo de habilidade	Instâncias de codificação (de 358)
Habilidades interpessoais	190
Comunicação	65
Empatia	37
Escuta ou “escuta ativa”	17
Trabalho em equipe / colaboração	16
Solução de problemas	4
Habilidades difíceis	80
Projeto	42
Técnico	33
Pesquisar	26
O negócio	20

A tabela mostra os códigos mais frequentes atribuídos aos comentários deixados pelos respondentes.

Mais de 50% dos comentários listaram uma habilidade leve, em comparação com 22% que foram codificados como uma habilidade difícil. As habilidades sociais comuns mencionadas nos comentários foram comunicação (65 comentários), seguida de empatia (37 comentários). Outras habilidades sociais frequentemente citadas foram habilidade de escuta (17 comentários) e trabalho em equipe (16 comentários), que são habilidades relacionadas à comunicação. Houve também uma miríade de outras habilidades sociais mencionadas, como resiliência, curiosidade, confiança e resolução de problemas. Os entrevistados explicaram que, devido à natureza do campo, as habilidades sociais eram as mais importantes para eles:

“Pessoas, pessoas e pessoas. UX é sobre pessoas. Ser capaz de compreender as pessoas é a chave.

”

“UX é sobre pessoas, então habilidades sociais em geral são a coisa mais importante.”

"Continuo listando coisas das quais não tenho certeza se são habilidades: curiosidade inata, desejo de resolver problemas, a confiança e a capacidade de dar o mesmo conselho continuamente para pessoas que podem não querer ouvir."

"Colaboração, pode-se pensar que é um dado adquirido, mas dado que tantas pessoas vêm de origens diferentes, a colaboração é frequentemente negligenciada, o que considero fundamental em tudo o que tenho feito."

Habilidades suaves podem ser adquiridas por meio de várias vias

As habilidades pessoais também foram mencionadas quando os entrevistados foram questionados sobre quais aspectos de sua experiência foram úteis em sua carreira na experiência do usuário.

"Ser curioso, pró-ativo e autoiniciador - se não sei de algo, farei o meu melhor para compreender o assunto. Organização meticolosa e atenção aos detalhes. Além disso, o desejo natural de ter sistemas detalhados e estruturas organizacionais."

Habilidades e experiências relevantes não vêm apenas da educação formal, mas também podem ser obtidas por meio de funções anteriores. Muitos dos comentários sobre habilidades pessoais incluíam empregos anteriores completamente não relacionados à experiência do usuário, como atendimento ao cliente, ensino e outras funções relacionadas a pessoas.

"Trabalhar com pessoas em funções de aconselhamento, ensino e atendimento ao cliente. Ser capaz de estabelecer rapport, habilidades de escuta ativa e capacidade de determinar e extrair informações de que preciso são habilidades valiosas em minha função de UX."

"Atendimento ao cliente e suporte técnico - me ajudaram a entender como ensinar outras pessoas e antecipar quando elas não entendem o que estou explicando."

Habilidades difíceis

Embora as habilidades básicas tenham sido mencionadas ao se lembrar de habilidades úteis, várias habilidades difíceis também foram mencionadas. Isso incluía habilidades específicas de pesquisa, como elaboração de questionários, estatísticas e análise de dados; habilidades de design como tipografia ou arquitetura da informação; habilidades de negócios, como coleta de requisitos; e habilidades técnicas como codificação ou criação de diagramas técnicos.

Tutoria

EXPERIÊNCIAS COM MENTORIA

61% dos 627 entrevistados relataram ter tido algum tipo de orientação em sua carreira de experiência do usuário, mas apenas 48% dos entrevistados consideraram essa orientação formal. Alguns desses participantes explicaram que as pessoas que consideravam mentores não foram designadas formalmente.

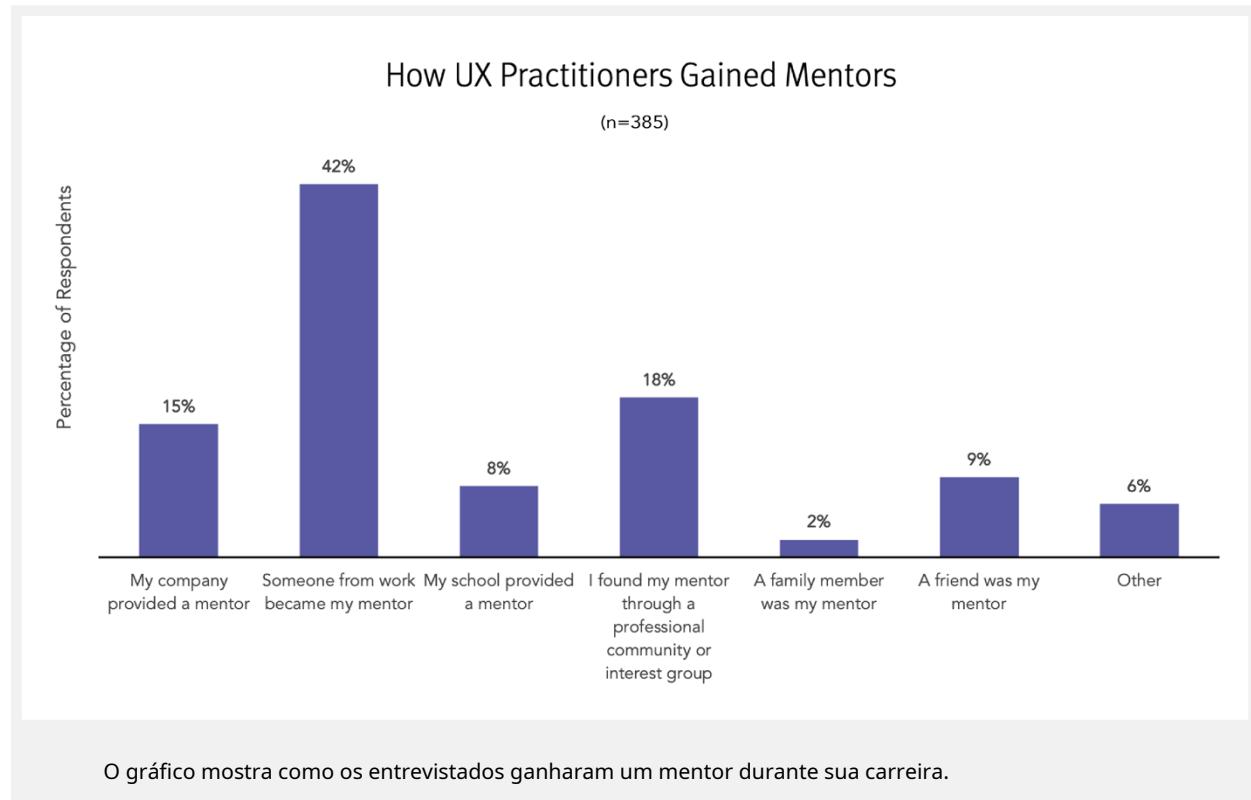
"Essa pessoa não é meu mentor 'oficial', mas ela me orienta e me ensina todos os dias, assim como um mentor faria".

"Não acho que as pessoas tenham um único mentor. Todos nós temos pessoas que cruzam nossos caminhos e nos inspiram a acreditar mais em nós mesmos. Para mim sempre foi natural e orgânico. Não é um processo formal ou atribuído. "

"Não procurei o meu mentor. Nós o contratamos como empreiteiro e aconteceu naturalmente. Acho que às vezes é melhor quando não é forçado. "

ONDE ENCONTRAR UM MENTOR

Mais da metade das tutorias foram adquiridas por meio do local de trabalho (57%), com a maioria delas ocorrendo de forma natural, em vez de serem formalmente configuradas. 18% dos entrevistados que tiveram mentores os adquiriram por meio de uma comunidade profissional. Os participantes mencionaram encontrar mentores em conferências e encontros.



Se você não tem um mentor em seu local de trabalho, envolva-se na comunidade de experiência do usuário em sua área.

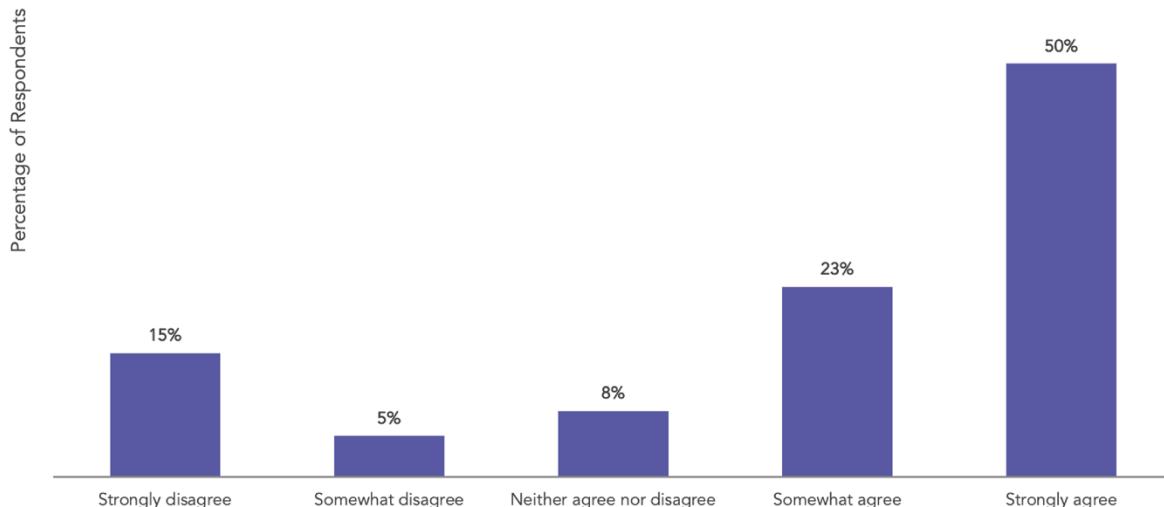
"Alcance as pessoas, envolva-se em um grupo local ou comece um se você for corajoso."

MENTORIA É UMA EXPERIÊNCIA GRANDE BENÉFICA

Em geral, os profissionais de UX foram muito positivos sobre o impacto da mentoria em sua carreira, com quase três quartos dos profissionais acreditando que o (s) mentor (es) que deram uma contribuição inestimável para sua carreira. Uma porcentagem semelhante acreditava que não estariam onde estavam em sua carreira sem a orientação que receberam. Quase 80% dos profissionais de UX com experiência em mentoria recomendaram que os novos ingressantes na área encontrassem um mentor. Não houve diferenças reais nas proporções de pesquisadores ou designers que foram orientados ou em suas percepções da orientação que experimentaram; a maioria dos entrevistados em todas as funções teve uma experiência geral favorável com mentoria.

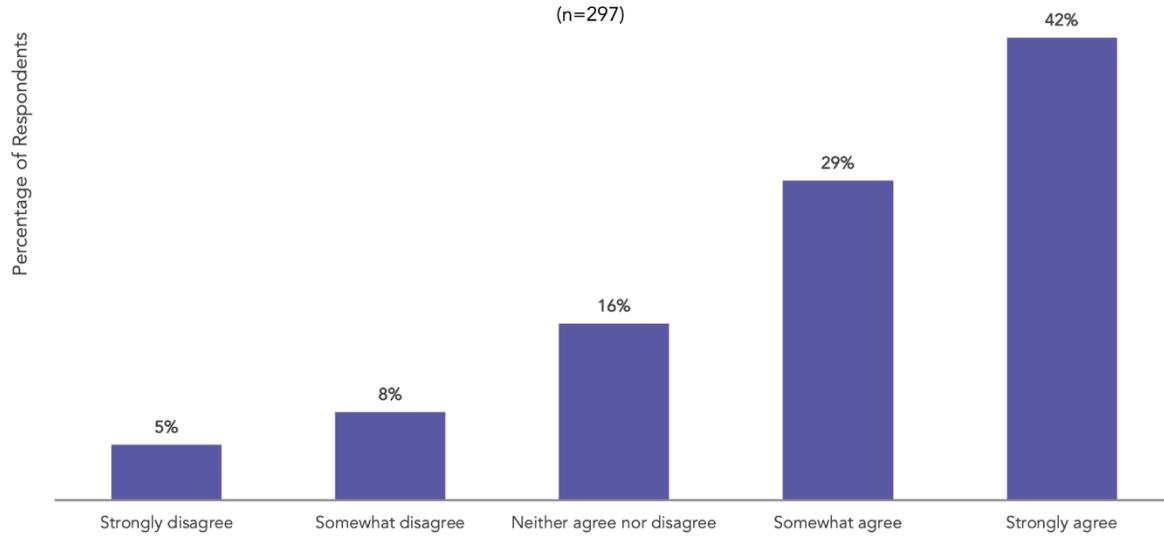
"Having a mentor was invaluable for me in my career."

(n=297)



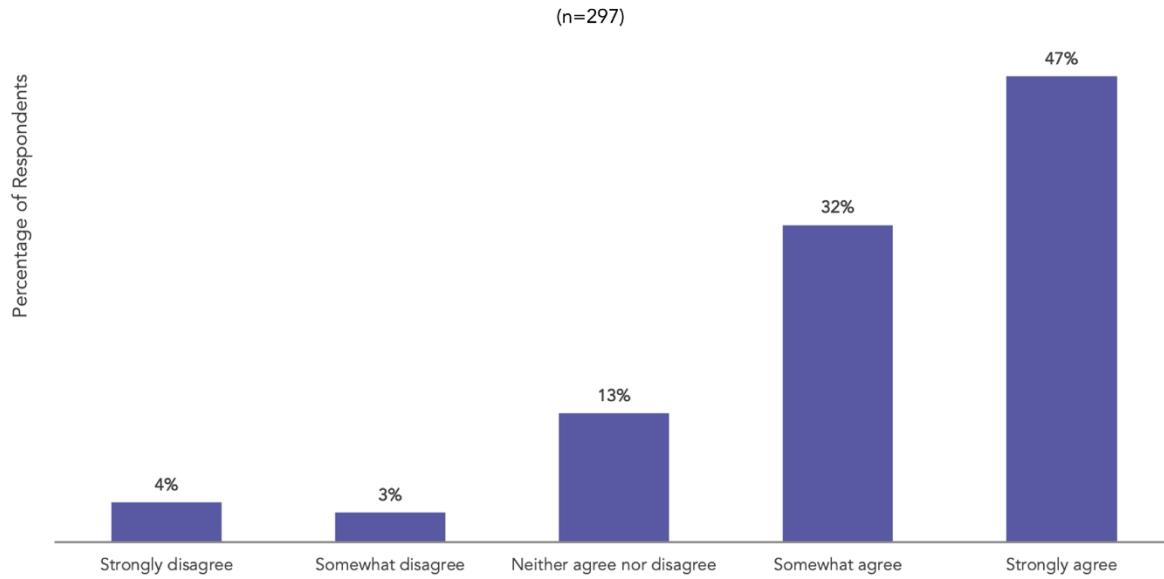
O gráfico mostra a proporção de 297 respostas a uma questão da escala Likert em que a seguinte afirmação foi dada aos entrevistados: "Ter um mentor foi inestimável para mim em minha carreira".

"I would not be where I am today if it wasn't for the mentorship I received."



O gráfico mostra as respostas à pergunta em escala de Likert "Eu não estaria onde estou hoje se não fosse pela orientação que recebi."

"Everybody getting into UX should have a mentor."



O gráfico mostra a distribuição das respostas à pergunta em escala Likert "Todos que estão entrando na UX devem ter um mentor".

O QUE HÁ DE TÃO BOM NA MENTORIA?

Quando a mentoria é administrada de maneira adequada ou iniciada voluntariamente por ambas as partes, há uma série de benefícios que podem surgir com o relacionamento, especialmente para os iniciantes na área de experiência do usuário.

Saber que você está indo na direção certa

Um dos riscos de se começar no campo sozinho é que é possível sair do caminho ou se sentir perdido. Grande parte da prática UX não é definida e seca. Como disse um dos participantes da nossa entrevista:

"Eu diria para qualquer um que queira entrar na experiência do usuário ... você tem que ficar desconexo porque não ... vai haver uma fórmula."

Em vez disso, a prática de UX trata de tomar as melhores decisões de acordo com o contexto, entender quando recuar e quando ceder, em que trabalhar e como conduzir o processo de design. Alguns dos respondentes da nossa pesquisa explicaram:

"Aprender sozinho é maravilhoso, mas ainda assim você precisa de alguém para lhe informar que você está no caminho certo ..."

"No meu caso, [eles] apenas me indicaram a direção certa e eram um amigo com quem posso me identificar e obter conselhos sábios."

Um dos motivos da insatisfação com a carreira era a falta de orientação, e vários entrevistados comentaram como isso os fazia se sentir perdidos ou inseguros. Por exemplo, um designer de UI / UX baseado na Irlanda disse:

"Não tenho um mentor com quem pudesse aprender. Muitas vezes me sinto perdido e como não sei o que Estou fazendo."

Apoio moral

Tomar decisões como um profissional Júnior de UX pode ser desesperador. Um mentor oferece apoio moral que pode tornar essas semanas e meses (ou anos!) Iniciais uma experiência de aprendizado menos estressante. Eles também podem fornecer conselhos sobre desenvolvimento de carreira. Como um participante explicou:

"Os mentores ajudam você a obter dicas e ideias profissionais de que você precisa para entender quem você é, o que deseja buscar ... Eles também fornecem apoio moral."

Acelera o processo de aprendizagem

Muito aprendizado é feito no trabalho, quando se trabalha com experiência do usuário. Ter um mentor disponível para fazer essas perguntas pode ajudar a acelerar o processo de aprendizagem.

"Meu mentor era precioso porque ele estava sempre pronto para discutir comigo e esclarecer todas as dúvidas que surgisse enquanto trabalhava como designer de UX."

Os participantes mencionaram ser capazes de aprender muito mais rápido, evitando erros ou aprendendo lições mais rápido do que de outra forma sozinhos.

"Aprender com outra pessoa pode realmente ajudar a acelerar o processo. As melhores práticas são algo que podemos aprender com outra pessoa ou cometendo todos os erros que muitas outras pessoas cometeram antes; em ambos os casos você aprende, mas o último leva muito mais tempo. "

NÃO É NECESSÁRIO MENTORAMENTO FORMAL

Alguns entrevistados não concordaram com a afirmação de que todos precisam de um mentor, mas reconheceram que buscar contribuições, trocar ideias e aprender com os outros era importante.

"Você não precisa de um mentor oficial para se sair bem em sua carreira, mas acredito que buscar contribuições, conselhos e inspiração de outras pessoas é de grande importância."

"A mentoria oficial pode ser um pouco exagerada, mas acho que os juniores podem pegar uma carona com a experiência de uma equipe mais experiente."

Alguns entrevistados mencionaram que tiveram bons e maus mentores. Um entrevistado da pesquisa falou sobre abordar a mentoria como uma atividade analítica, adotando o que é útil e descartando o que não é.

"Cada palavra e conversa que você tem com um mentor não deve ser uma Bíblia. Eu uso mentores e indivíduos abertos para compartilhar para selecionar os melhores aprendizados e aplicá-los à minha jornada ... Este mentor não precisa ser uma pessoa e não precisa saber tudo o que está acontecendo em sua trajetória, basta usar as melhores partes e construir um repositório. "

A MENTORIA PODE SER NOCIVA?

Uma das desvantagens de certos tipos de orientação formal no local de trabalho é que ela pode, involuntariamente, impedir alguns indivíduos. Um entrevistado mencionou como a perda de seu mentor no trabalho instigou mais crescimento, pois os novos desafios tiveram que ser enfrentados sozinho.

"Ter um mentor foi útil no começo, mas quando ela saiu, esse foi meu maior desafio, mas onde aprendi mais sobre experiência do usuário porque tive que lidar com todos os aspectos da experiência do usuário em um projeto específico. A orientação é importante no início, mas lidar com um projeto inteiramente me deu o maior aprendizado."

Outro entrevistado explicou que a orientação requer o trabalho de ambas as partes.

"Depende ... [da sua] vontade de sair e tentar as coisas sozinho. O mentor pode apenas aconselhar você, mas o resto você é responsável por isso."

Uma pequena porcentagem dos entrevistados em nossa pesquisa discordou veementemente da afirmação de que ter um mentor era inestimável para sua carreira. Várias razões foram apresentadas. Alguns de nossos entrevistados tiveram mentores formais ruins - pessoas que não eram experientes ou não eram professores nativos. Um entrevistado disse que tinha um mentor no trabalho que foi forçado a treiná-lo, em vez de se voluntariar para essa responsabilidade. Um entrevistado da pesquisa observou que mentores ruins podem se conter e desmotivar. Outra entrevistada tinha recebido um mentor quando ela começou, mas, como eles não haviam trabalhado em um projeto juntos, ela achou que o mentor não era particularmente útil.

A conclusão desses comentários é que a orientação é bem-sucedida quando ambas as partes desejam participar do relacionamento. Se houver mentores no trabalho, eles devem estar suficientemente próximos do pupilo para fornecer conselhos práticos e compartilhar aprendizados aplicáveis ao trabalho que o pupilo está fazendo, mas não devem impedir que os pupilos adquiram experiência prática, pois muito aprendizado vem de fazer o trabalho. Por último, se você sentir que um mentor formal o está impedindo, saia da sua zona de conforto e peça mais oportunidades.

VOCÊ PRECISA DE UM MENTOR?

Provavelmente, é melhor ter um mentor formal se você for muito novo na área. À medida que você ganha mais habilidades e confiança, a orientação pode se tornar mais fluida. O que aprendemos com os respondentes da pesquisa e dos participantes da entrevista é a não ter medo de estender a mão para outras pessoas: você pode ter mais de um mentor, e mentores podem vir de todas as disciplinas.

"Dependendo de onde você está e / ou veio, sua necessidade de orientação varia. É extremamente importante e útil. Mas você também deve ser proativo."

Você pode aprender muito com pessoas que nem mesmo estão na sua área.

"Os mentores mais valiosos que tive em minha carreira não tinham experiência com experiência do usuário. Contudo, a orientação deles sobre negócios e profissionalismo ajudou na minha carreira de experiência do usuário".

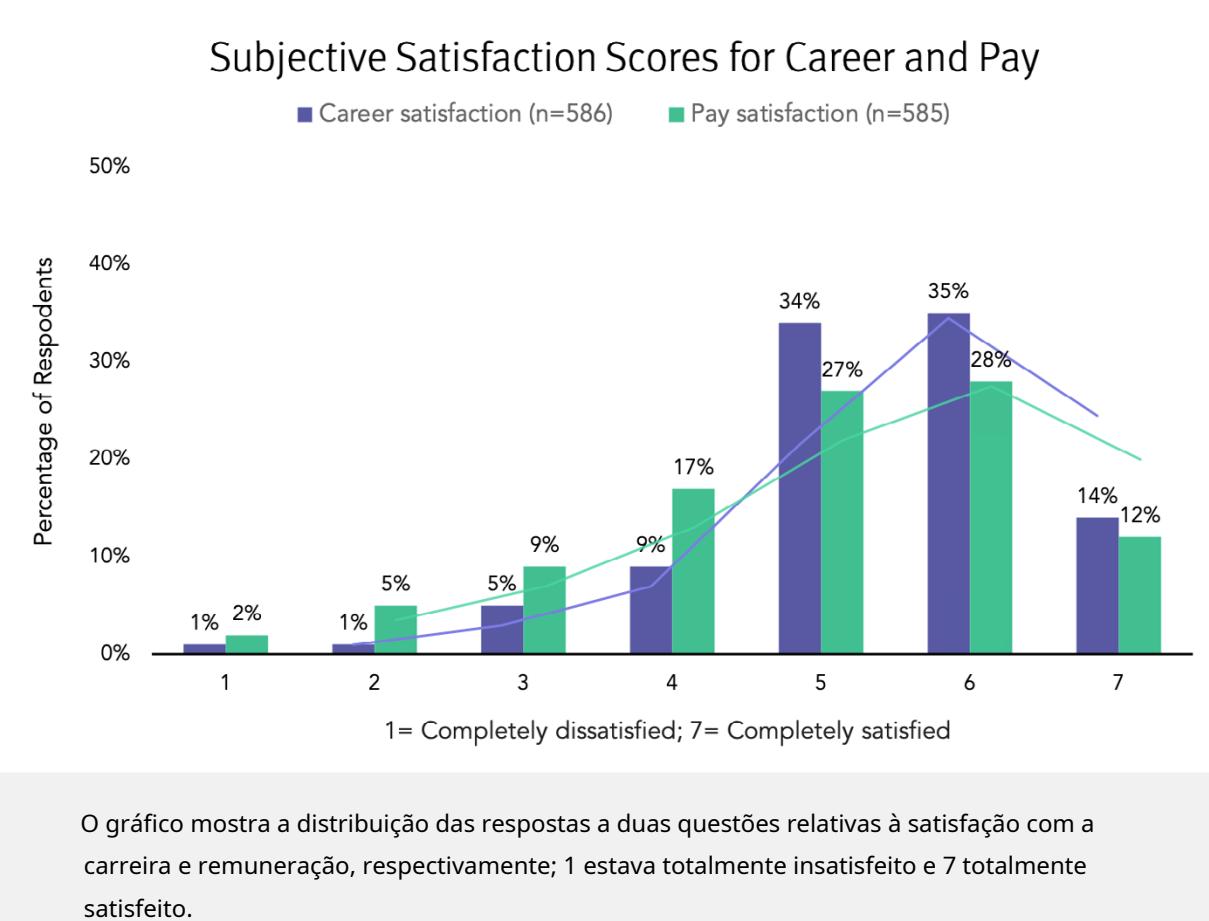
TORNE-SE UM MENTOR

Se você já está na área há algum tempo e deseja ensinar, por que não considerar se tornar um mentor para novos participantes na área? Um dos respondentes da nossa pesquisa expressou seu sentimento de dever para com as futuras gerações de profissionais de UX que entram no campo.

"Os mentores ajudaram todos nós a chegar onde estamos hoje. É nossa responsabilidade retribuir para criar as gerações de UXers que virão depois de nós."

Quão satisfatória é uma carreira em UX?

Pedimos aos entrevistados que classificassem sua satisfação com a remuneração e a carreira em uma escala de 1 a 7, em que 1 estava completamente insatisfeito e 7 estava completamente satisfeito. Como mostra o gráfico abaixo, as pontuações são distorcidas negativamente, o que significa que os profissionais de UX estão amplamente satisfeitos com sua carreira e remuneração. No entanto, há uma inclinação maior para a satisfação com a carreira, indicando que os profissionais de UX estão mais satisfeitos com sua carreira como um todo do que com sua remuneração.



SATISFAÇÃO DE CARREIRA

A pontuação média de satisfação com a carreira foi de 5,37 em uma escala de 1 a 7 (o intervalo de confiança de 95% foi de 5,27 a 5,46). Esta é a mesma média de quando NN / g fez a mesma pergunta a 963 profissionais de experiência do usuário em 2013. As classificações de satisfação são inclinadas para o final feliz, com 14% dando a pontuação perfeita de 7, 83% dos entrevistados dando uma pontuação de 5 ou acima, e apenas 1% dando uma pontuação terrível de 1.

Curiosamente, a média de satisfação com a carreira para profissionais de UX com 5 ou mais anos de experiência foi 6; este foi um ponto mais alto do que a pontuação mediana de satisfação com a carreira dada por profissionais de UX com menos de 5 anos de experiência (mediana = 5). Essas diferenças foram significativas após a realização de um teste de Mann-Whitney-Wilcoxon ($p < 0,01$).

Pode haver muitas razões para isso. Um motivo pode ser que aqueles com 5 ou mais anos de experiência geralmente têm empregos melhores ou adquiriram experiência suficiente para fazer mais experiência do usuário em suas funções. Ou talvez, à medida que os profissionais de UX adquirem anos de experiência com seu empregador, eles ganham mais familiaridade com a UX, resultando em maior maturidade de UX na organização e em uma maior capacidade dos profissionais de UX de fazer bem seus trabalhos.

As principais razões pelas quais as pessoas amam sua carreira

Eles amam o processo e o trabalho

"Eu amo o que eu faço. Não passa um único dia sem que eu seja desafiado criativamente e mentalmente."

"Estou fazendo coisas novas todas as semanas e são interessantes e envolventes. Tenho a sensação de que meu trabalho melhora a vida das pessoas e é ético. E recebo um salário decente por fazer o que amo."

Vendo o impacto de seu trabalho

"Eu realmente gosto do trabalho e sinto que estou fazendo a diferença."

"O software que estou construindo realmente ajuda as pessoas. As pessoas com quem trabalho têm muito conhecimento. Eu gosto de muitos aspectos do meu trabalho. Eu poderia me beliscar. :)"

Recebendo reconhecimento por seu trabalho

"Gosto do meu trabalho e sempre tive talento para ele. Colegas e colegas de trabalho me elogiam e apreciam meu trabalho."

Ter oportunidades de crescer e se destacar

"Pude trabalhar com pessoas incríveis tanto no mundo da consultoria quanto agora para uma empresa sediada no Vale do Silício. Tive muita experiência em um curto espaço de tempo, grande parte da qual foi através do aprendizado automotivado. Eu me destaquei muito rapidamente em campo e agora me sinto confiante em minhas habilidades, com desejo e apoio para aprender ainda mais."

Fontes de insatisfação

Não surpreendentemente, os mesmos motivos que as pessoas deram para amar sua carreira também foram os motivos de insatisfação - por exemplo, falta de progresso, falta de tempo para fazer atividades de experiência do usuário e não vendo o impacto de seu trabalho.

Progressão insuficiente

"Em minha função atual, estagnou porque não tive oportunidades que me permitissem avançar para o próximo nível."

"A maior parte da minha carreira foi em organizações com um nível muito baixo de maturidade de experiência do usuário. A estrutura organizacional e a falta de oportunidades de crescimento herdadas como parte da hierarquia pouco contribuem para fortalecer meu papel como líder de UX em tais organizações. No geral, não estou satisfeito com o progresso da minha carreira."

Não sendo capaz de entrar no campo devido à falta de experiência

Alguns entrevistados de nossa pesquisa eram novos no campo de experiência do usuário e reclamaram por não conseguirem encontrar o pé na porta.

"Como posso conseguir um emprego no Vale do Silício quando [acabei] da faculdade e toda empresa espera de 5 a 10 anos de experiência?"

Um dos participantes do nosso grupo de foco em Hong Kong explicou que este também era um problema na Tailândia para muitos profissionais de UX. A UX só existe na Tailândia há 1 ou 2 anos, mas as empresas estão solicitando profissionais de UX com 3 a 5 anos de experiência.

"No meu país, na Tailândia, [UX] é realmente novo (...) é um desafio entrar nisso entrevista, porque muitas vezes eles procuram apenas algum tipo de educação ou determinada experiência, o que é realmente raro de se ter na Tailândia, tipo, sabe, leva de 3 a 5 anos (...), como você pode encontrar essa quantidade de experiência (...)?"

Praticantes de experiência do usuário não estão fazendo experiência suficiente

O maior tema que surgiu após a análise das respostas de texto livre foi a incapacidade de fazer uma UX adequada na organização (ou qualquer UX) porque a organização não entende o que é UX ou coloca mais ênfase na entrega ou no trabalho de IU.

"Não estou fazendo todas as coisas que um designer UX típico deve fazer durante o processo de design e simplesmente não há muito espaço / tempo para a criatividade em uma empresa de software."

"Ainda não sinto que estou fazendo experiência real de verdade. Quero estar mais envolvido nas fases iniciais dos produtos, fazendo mais testes. Meu trabalho é mais IU do que UX, embora minha empresa me considere um designer UX."

"Também acho que deveria conduzir mais pesquisas de usuários e testes de usabilidade. Infelizmente, ninguém nesta empresa parece entender que essas atividades deveriam fazer parte do meu trabalho tanto quanto wireframe e prototipagem."

Em organizações com baixa maturidade de UX, o tempo é gasto educando outras pessoas e tentando convencê-las a fazer atividades de UX, em vez de realmente fazê-las. Um designer de UX / UI de Queensland, Austrália, explicou que o campo é liderado pelo desenvolvimento e que bloqueia o trabalho de UX.

"A UX é muito mal compreendida e muitas vezes confundida com a IU e muito tempo é gasto apenas educando os empregadores e colegas de equipe, em vez de praticar a UX."

Um especialista em design UX do Brasil, com 17 anos de experiência no campo, também sentiu que o tempo gasto educando outras pessoas era demais.

"Eu amo o que eu faço. O problema é que ainda tenho que gastar cerca de 60% do meu tempo convencendo-os a me deixarem fazer o meu trabalho ... "

Não só não é frustrante fazer as atividades de UX - porque isso é o que atraiu os profissionais de UX para o campo - mas também afeta as perspectivas de carreira:

"Tem sido extremamente difícil fazer com que meu próprio diretor compre alguns dos mais partes importantes do processo de UX ... embora conduza sessões de usuário presenciais, é sempre sobre um produto acabado, em vez de torná-lo parte do processo de construção. Sinto que isso prejudica a eficiência de nosso processo e a trajetória de minha carreira."

Sem acesso a treinamento, tutoria ou orientação

Alguns profissionais de UX se encontram sozinhos, sem qualquer suporte ou orientação, ou acesso a treinamento. Esse aspecto torna difícil para os profissionais juniores de experiência do usuário fazerem o trabalho adequado de experiência do usuário, e alguns entrevistados relataram sentir que ainda há muito a aprender.

"Sou um designer UX junior, mas não tenho ninguém mais experiente do que eu para recorrer quando estou preso."

"Quero aprender coisas rápidas para usar no meu trabalho de tempo integral. Tive que gastar muito tempo pesquisando itens que poderia ter aprendido em sala de aula."

"Acredito que se eu tivesse tido mais exposição às práticas atuais de experiência do usuário ou tivesse sido melhor treinado, teria sido capaz de projetar produtos melhores. Eu confio principalmente em artigos sobre experiência do usuário para obter conhecimento."

"Estou feliz por ter colocado o pé na porta em campo, mas tem sido uma batalha difícil e tive que colocar um grande esforço e fazer grandes sacrifícios para isso. Em minha função atual, não estou fazendo as coisas que me disseram que faria e faço parte de uma equipe geralmente disfuncional e colaborativa. Embora eu tenha esperança de que as coisas vão melhorar conforme eu progredir em minha carreira, estou desapontado por ter chegado onde estou."

Alguns entrevistados expressaram desapontamento por não terem um mentor no trabalho ou gostariam de ter um.

"Estou perdendo uma orientação que poderia me levar a um novo nível."

"Eu amo meu trabalho, mas realmente sinto falta de ter um mentor de experiência do usuário que me ensine, compartilhe sua experiência comigo e dê feedback [sobre] meu trabalho."

"Não há uma boa orientação depois que deixei minha empresa anterior e nenhum acesso a mentores na minha empresa atual, o que me frustra."

Se você é novo na área e está procurando seu primeiro emprego na experiência do usuário, considere a rede de suporte e o potencial para ser mentor nas empresas que você entrevistar. Pergunte aos gerentes de contratação como é a progressão na carreira e como os profissionais juniores de experiência do usuário trabalham com os idosos.

Burnout: muito trabalho e poucas pessoas

Em organizações de baixa maturidade de UX, os praticantes de UX são frequentemente sobrecarregados, sendo solicitados a oferecer suporte a muitas equipes ou projetos, ou a cumprir muitas funções. A carga de trabalho pesada não só os torna menos eficazes, mas também leva ao desgaste.

"Atualmente tenho trabalhos em ambas as funções, sendo designer e engenheiro de software. Isto consome muita energia para acompanhar as duas funções ... "

Trabalhando em uma organização de baixa maturidade de UX

Vários entrevistados sentiram que não eram valorizados em sua organização. Alguns respondentes da pesquisa mencionaram que os colegas não respeitam a experiência do usuário ou acreditam que o trabalho com experiência do usuário é fácil.

"Eu trabalho em um lugar onde UX é uma palavra da moda para se gabar, mas muitas vezes é uma área que continua sendo esquecida nos processos de desenvolvimento. Quando incluído, é sempre priorizado o mais baixo."

"As empresas no Brasil não são muito maduras e familiarizadas com UX. A maioria são trabalhos de experiência do usuário falsos e não fazem nenhuma pesquisa de usuário; todos eles são focados no design de IU com base em hipóteses e no gosto das partes interessadas. "

"É uma luta diária garantir que estejamos focados no usuário, em vez de nos negócios ou no produto, e isso me coloca em conflito com as partes interessadas regularmente - é exaustivo, não podemos apenas construir, construir, construir e não medir ou verificar! "

Alguns entrevistados mencionaram sentir-se cansados de lutar contra uma organização que não entende ou não quer entender a experiência do usuário.

"UX é geralmente um novo campo e como alguém que foi em grande parte autodidata é incrivelmente cansativo passar a vida sem saber se pessoalmente sou um 'bom' ou 'altamente qualificado' profissional de experiência do usuário e, ao mesmo tempo, soar 100% convencido ao falar com as partes interessadas de que meu papel é essencial. Quando muitas organizações e projetos estão em diferentes estágios de maturidade e têm necessidades diferentes, vender todo o processo de UX pode parecer falso em alguns casos onde, por exemplo, uma organização simplesmente não está pronta para isso cultural ou logisticamente."

Trabalho desinteressante ou monotonia

Vários comentários dos entrevistados mencionaram que se sentem sem inspiração e entediados por trabalhar no mesmo tipo de projetos. Esse sentimento pode ser agravado quando os profissionais de UX realizam poucas atividades de UX, mas, em vez disso, apenas enviam wireframes e protótipos para as equipes de desenvolvimento.

"Parece seco para mim às vezes. Gostaria de trabalhar em uma variedade maior de produtos e não trabalhar apenas em produtos de software."

Desigualdade no local de trabalho

Infelizmente, houve alguns comentários (embora uma pequena minoria) que falavam sobre nepotismo, preconceito de idade, sexismo e racismo no local de trabalho, que os participantes acreditam resultar em menos oportunidades e barreiras para o avanço na carreira, contratação e melhor remuneração.

"Tenho certeza de que, como mulher, recebo menos do que meus colegas homens, mas tenho uma vida decente".

"Experimentando tratamento sexista em relação ao progresso."

"Encontrei um enorme chauvinismo e preconceito de idade".

"Tenho 44 anos e, no meu país, [é] difícil [arranjar] um novo emprego, porque a ... indústria procura ... [para] jovens, porque são baratos."

Embora esses comentários tenham sido uma pequena minoria, eles ainda são preocupantes e fornecem evidências de que o campo UX tem alguns dos mesmos problemas que afetam o campo mais amplo de tecnologia.

SATISFAÇÃO DE PAGAMENTO

O índice médio de satisfação com o pagamento foi de 4,94 em uma escala de 1 a 7 (o intervalo de confiança de 95% é de 4,83 a 5,06), ligeiramente inferior à satisfação com a carreira. Quando Jakob Nielsen e Susan Farrell aplicaram o mesmo questionário em 2013 para a primeira edição do relatório, a pontuação média foi ligeiramente superior, 5,2. Essa diferença foi significativa após a realização de um teste de Mann Whitney Wilcoxon ($p < 0,001$), embora o tamanho do efeito fosse pequeno ($d = 0,156$).

No geral, os entrevistados estão mais satisfeitos do que insatisfeitos com seu pagamento, com 67% dos entrevistados selecionando uma pontuação de satisfação de 5 ou mais, e apenas 2% dando uma pontuação péssima de 1.

Curiosamente, a mediana de satisfação com o pagamento para praticantes de UX com 10 ou mais anos de experiência foi 6, um ponto mais alto do que a pontuação mediana de satisfação com o pagamento dada por praticantes de UX com menos de 10 anos de experiência (mediana = 5). Essas diferenças foram significativas no nível de 0,05 após a realização de um teste de Mann Whitney Wilcoxon ($p < 0,001$). Isso pode ocorrer porque os profissionais de UX com 10 ou mais anos de experiência estão em cargos seniores ou de liderança, onde podem esperar um salário melhor.

Muitos dos entrevistados que pontuaram 7 relataram se sentir muito felizes com sua compensação, considerando as medianas nacionais ou a quantidade de estresse em relação à compensação recebida. Eles relataram sentir que foram bem recompensados por suas habilidades e conhecimentos. Alguns dos que obtiveram pontuação elevada eram contratados independentes e conseguiram reduzir as entregas para a compensação.

“Nunca imaginei que teria o pacote de remuneração que tenho hoje na minha idade. Minha empresa tem benefícios generosos e trata bem seus funcionários. Meu gerente de grupo de design trabalha duro para garantir que, em um campo onde o pagamento insuficiente é muito comum, ele forneça uma compensação igual ao valor contribuído pelo design.”

Fontes de insatisfação com o pagamento

Profissionais de UX não são pagos o suficiente em alguns países

Alguns entrevistados reclamaram que a remuneração geralmente era baixa em seu país. Os respondentes da pesquisa da Itália, Japão e América do Sul reclamaram dos salários mais baixos para trabalhos de UX. Uma participante da Itália explicou que seu salário era o mesmo de uma vendedora que trabalhava no varejo.

A má remuneração em alguns países pode estar relacionada com a falta de compreensão e apreciação do campo. Como explicou um participante da entrevista da Grécia:

"Acho que escrever, neste momento no meu país onde trabalho, não tem conquistado o respeito que deveria. Portanto, as pessoas tendem a rejeitar: 'Ah, vamos; Você consegue; Qualquer um pode fazer isso porque aprendemos a escrever na escola; Acho que qualquer um pode fazer esse tipo de trabalho '. Então, isso se reflete no salário que alguém recebe. "

Sendo pago sob o salário médio de seu país

Vários entrevistados dos Estados Unidos reclamaram que conheciam colegas de outras empresas que estavam ganhando mais ou explicaram que seu salário estava abaixo da mediana para aquela função nos EUA, o que gerou insatisfação.

Não sendo pago o suficiente pelo valor que trazem

Alguns entrevistados acreditam que seu salário não é suficiente, considerando o trabalho ou o valor que eles agregam à sua organização.

"Sinto que o meu salário não condiz com a minha responsabilidade e as horas extras que preciso trabalhar para atender todas as solicitações, mantendo alta a qualidade do meu trabalho."

"Pela importância do que fazemos, geralmente somos mal pagos."

Avançar para além de uma função sênior pode ser difícil em empresas que utilizam faixas salariais ou onde mais remuneração significa dar um passo para fora do campo. Como resultado, alguns profissionais seniores de UX ficaram insatisfeitos com sua remuneração. Como um profissional sênior de UX do Reino Unido escreve:

"Há um platô quando você chega a sênior / líder sem ter para onde ir a partir daqui. Eu cheguei ao limite e me disseram isso ano após ano. "

Recebendo um salário muito menor após uma mudança de carreira para UX

Para quem está mudando de carreira, às vezes uma mudança para o lado vem com uma redução no salário ou um aumento no trabalho pelo mesmo pagamento.

"Na verdade, aceitei uma grande redução no pagamento para assumir esse papel e tive que lutar para conseguir a renda que faço agora. "

"Ganhei mais como web designer sênior do que como designer de produto ... Devo ser habilidoso em muitas disciplinas, mas recebo menos respeito e dinheiro do que [em] cargos anteriores de design digital. Acredito que meu trabalho seja mal interpretado pelos colegas ..."
"

Um designer de UX dos Estados Unidos, com mais de 10 anos de experiência no setor financeiro, teve uma redução de 40% na remuneração para assumir a função de designer de UX em uma agência de consultoria.

"Depois de passar mais de 10 anos no setor financeiro, eu estava muito confortável financeiramente. Eu sabia que a transição para uma nova carreira acarretaria uma redução de salário, mas era muito maior do que eu esperava ... Também fiquei surpreso ao saber que estava dando um passo para trás nos benefícios, conforme fiz a transição do indústria de manufatura em software."

Contratação de profissionais de UX

O QUE OS GERENTES DE CONTRATAÇÃO PROCURAM NOS CANDIDATOS DE UX

204 dos respondentes da nossa pesquisa foram responsáveis pela contratação de profissionais de UX. Alguns gerentes de contratação foram responsáveis pela contratação de várias funções ou generalistas, enquanto outros entrevistados especificamente para designers ou pesquisadores. Perguntamos aos gerentes de contratação o que eles procuravam nos candidatos de experiência do usuário em um campo de texto aberto opcional; 49 entrevistados deixaram comentários. 34 desses comentários mencionaram as habilidades sociais como algo que eles tentam avaliar e procurar ao recrutar novas contratações.

Essas habilidades pessoais incluem:

- Curiosidade ou desejo de aprender
- Inteligencia emocional
- Fortes habilidades de comunicação
- Confiança
- Paixão
- Empatia
- Habilidades auditivas
- Mentalidade de crescimento (confortável com o fracasso e aprendendo com ele)
- Humildade
- Solução de problemas
- Criatividade
- Ser um jogador de equipe

Não é surpreendente que muitas dessas habilidades pessoais sejam as mesmas que os profissionais de experiência do usuário acreditam ser úteis para eles em suas carreiras. Muitos dos comentários deixados pelos gerentes de contratação em nossa pesquisa incluíram várias dessas habilidades pessoais, como o exemplo abaixo:

“Um interesse genuíno pelos humanos: capacidade de ouvir, empatia, habilidades de comunicação, capacidade de receber feedback e capacidade de permanecer firme quando questões éticas surgem.”

Um entrevistado da pesquisa explicou que, embora as habilidades físicas sejam importantes, a paixão por consertar as coisas é o aspecto mais importante que se deve observar ao contratar profissionais de UX.

“Habilidades difíceis em design de interface, psicologia cognitiva, pesquisa, redação ou qualquer que seja sua área ... essas são importantes. Mas se você não começar com um desejo real de consertar as coisas, essas habilidades não o levarão muito longe.”

Um participante do grupo de foco de Hong Kong explicou que as habilidades pessoais eram o conjunto de habilidades mais importante testado em entrevistas recentes que ele experimentou.

"Eu descobri que principalmente eles estão olhando para ... habilidades sociais como: sua perspectiva; tanto dando feedback quanto recebendo feedback; olhando para as coisas; tudo o que você experimenta, como você o aborda; sua paixão em realmente fazer a coisa; ... como você defende tudo o que está tentando fazer ... "

Uma gerente de contratação que recrutou pesquisadores explicou que também buscava habilidades pessoais (que são uma mistura de diferentes habilidades sociais), o que acabaria por ajudar a facilitar a pesquisa com os participantes.

"Certamente, como alguém que demonstrou aptidão pelo menos para conduzir experimentos de pesquisa UX, mas também que é muito, muito pessoal para que possa deixar as pessoas à vontade durante as situações de entrevista."

A colaboração também foi uma habilidade chave mencionada por vários gerentes de contratação e profissionais de UX. Como os profissionais de UX geralmente trabalham em equipe, é importante que trabalhem bem com os outros e tenham a capacidade de fazer concessões.

Além das habilidades sociais, várias habilidades difíceis foram mencionadas pelos respondentes da nossa pesquisa. Aplicações práticas de métodos de pesquisa do usuário, design centrado no usuário, design visual e uma compreensão dos princípios de design, como teoria das cores e tipografia, foram importantes para selecionar candidatos de UX de qualidade.

Um dos participantes de nossas entrevistas que foi responsável pela contratação de generalistas de experiência do usuário estava especialmente interessado em contratar escritores fortes.

"Se você é um escritor forte, essa é outra habilidade. Não consigo estressar o suficiente para uma pessoa mais jovem, ou qualquer pessoa ... Quanto melhor você escreve, mais acho que você terá sucesso, porque isso é muito limitado atualmente. É muito difícil encontrar pessoas ... [que podem] realmente escrever corretamente."

Esta participante descreveu como procurou evidências de habilidades de redação em materiais de candidatura a empregos - como o portfólio do candidato. Falamos mais sobre portfólios em [Portfólios UX](#).

Expectativas de contratação para jovens e idosos

Se você é um novato na área, os gerentes de contratação não esperam que você tenha muitos projetos para falar ou um portfólio cheio de trabalho de design. Em vez disso, os gerentes de contratação geralmente procuram evidências de que um candidato tem o que é preciso para ter sucesso na experiência do usuário e aprender rapidamente. Como explica um gerente de contratação que contrata designers juniores:

"Quando eu contrato, você sabe, é realmente olhar para o potencial, mais do que trabalho."

Sinais de potencial são as mesmas habilidades pessoais - curiosidade, desejo de aprender e boas habilidades de comunicação, entre outras. Um gerente de contratação que contrata designers de UX / UI explicou:

"[Se] vou contratar alguém que está começando, estou mais interessado em quanto curioso ele é, quanto disposto a aprender que é, quanto aberto a novas experiências e quanto interessado, como esse tipo de faísca em o olho que eles têm."

Um gerente de contratação que recrutava pesquisadores de usuários procurou sinais de curiosidade em entrevistas por telefone e pessoalmente com os candidatos.

"Muitas habilidades específicas sobre exatamente como fazer pesquisa, que eu posso treinar. Mas se eles não têm essa curiosidade, eles não vão ser um bom pesquisador de usuários ou um bom moderador."

Mostrar curiosidade na entrevista fazendo perguntas ou mostrando interesse por meio da linguagem corporal e falando sobre coisas na área que interessam a você, provavelmente pode ajudar muito em sua entrevista.

Quando se trata de contratação de idosos, os gerentes de contratação buscam coisas um pouco diferentes. Além de algumas das habilidades sociais mencionadas, eles também esperam um forte trabalho e evidências de experiência. Um entrevistado explicou:

"Com candidatos mais jovens, é motivação, potência intelectual e criatividade. Com candidatos mais experientes, é um histórico, criatividade, sólidas habilidades de prática e sabedoria."

Como os gerentes de contratação avaliam as habilidades leves

Avaliar candidatos em soft skills é mais difícil do que determinar se um candidato UX pode criar wireframes ou usar software específico. Os gerentes de contratação avaliam as habilidades de comunicação e resolução de problemas por vários meios: atribuições que requerem algum trabalho inicial antes de uma entrevista pessoal, sondando questões sobre o portfólio ou currículo de um candidato ou questões baseadas em cenários, que exploram uma situação hipotética. Todos esses dispositivos levam os candidatos a explicar seu processo e linha de pensamento.

Ao perguntar sobre projetos anteriores, os gerentes de contratação muitas vezes tentam descobrir se os candidatos seguiram um processo de design centrado no usuário, se trabalharam de forma colaborativa e, se pesquisaram, como escolheram seus métodos.

"... o envolvimento deles, como eles trabalham com os outros companheiros, e qual foi o processo de escolha das metodologias ... os resultados, o que foi planejado, o que foi diferente do que foi planejado ..."

Esses aspectos também são avaliados ao fornecer aos candidatos cenários hipotéticos. Como explica outro gerente de contratação:

"Se eles estivessem por conta própria ... como fariam isso? Como as rodas giram em suas cabeças? ... Você está apenas entendendo os processos aos quais eles estão acostumados."

Os cenários hipotéticos permitem que os gerentes de contratação vejam como os candidatos respondem a situações semelhantes às que enfrentariam na organização e se o candidato seria uma boa opção para os problemas aos quais seriam expostos. Isso também significa que os candidatos não podem preparar respostas, mas precisam pensar na hora. Essa abordagem avalia outra habilidade suave: resolução de problemas.

Quando solicitados a mostrar trabalhos em seu portfólio, os gerentes de contratação podem desafiar os candidatos em suas escolhas de métodos e abordagens, para testar suas habilidades de comunicação, confiança e assertividade. Um gerente de contratação mencionou como ele grelha as carteiras dos candidatos.

"Eles deveriam ser capazes de me falar sobre seu processo de design ... Eles deveriam ter um pouco de resistência, eu tento fazer com que eles defendam suas decisões de design. Eles devem ser bons comunicadores."

Ao fazer isso, os gerentes de contratação conseguem ver como os profissionais de UX enfrentariam partes interessadas céticas ou clientes difíceis.

Perguntamos aos gerentes de contratação que entrevistamos se havia alguma pergunta que eles sempre fazem nas entrevistas. Alguns de nossos participantes haviam feito perguntas, que incluíam:

- Quando foi a última vez em que você falhou e o que você aprendeu com isso?
- Qual é a sua maior força e sua maior fraqueza?
- Qual foi a descoberta mais inesperada que você teve e por quê?
- Que perguntas você tem para mim?

Essas perguntas têm como objetivo avaliar a mentalidade construtiva, a curiosidade, a reflexão e a sabedoria.

Designações

Conversamos com alguns profissionais de UX que passaram recentemente por um processo de contratação como candidato para nos dar uma ideia de como é estar do outro lado da mesa. Vários de nossos entrevistados mencionaram a necessidade de concluir algum tipo de desafio de design como parte do processo de entrevista.

Os candidatos de UX tratam esses desafios de design como testes de suas habilidades e geralmente colocam mais esforço neles do que o que é solicitado. Uma das participantes da nossa entrevista falou sobre como o desafio era estressante, pois ela se sentia pressionada para produzir um bom design. Mesmo que mais tarde ela tenha mencionado que sabia que a tarefa era dar ao gerente de contratação uma boa impressão de sua abordagem e suas ideias, esse conhecimento não a impediu de ser uma experiência estressante.

"Eu sei que você não deveria gostar de criar um produto nas 24 horas que você tem para completar o desafio de design, mas às vezes parece que sim. Então eu tenho que ... resolver esse problema enorme em 24 horas ... Eu sei que eles estavam apenas procurando meu ... processo de pensamento e como eu abordaria esse problema, com o que eu começaria primeiro ... que tipo de ideias que tive. Então, foi estressante, mas eles sempre são - apenas mais ou menos como as coisas acontecem".

Se você estiver incorporando uma tarefa de design em seu processo de contratação, ajude a gerenciar os níveis de estresse dos candidatos, estabelecendo expectativas claras sobre o compromisso de tempo, resultados e o que será discutido quando a tarefa for concluída.

UX PORTFOLIOS

A maioria dos gerentes de contratação entrevistados mencionou um bom portfólio como um elemento-chave em seu processo de contratação. Os elementos que procuravam variavam, mas parece que os portfólios de UX ainda são amplamente usados na avaliação de candidatos.

A maior lição dos respondentes da nossa pesquisa e participantes da entrevista foi ter um portfólio que demonstrou um processo de pensamento e fluxo de trabalho claros.

"Portfólios que ilustram processos de pensamento concretos e raciocínio lógico ao desenvolver soluções direcionadas para clientes finais."

"Acho que deveria haver uma explicação de por que você tomou as decisões que tomou e o que foi apoiado por ... e espero que seja uma pesquisa de usuário."

Além do fluxo de trabalho e do processo de pensamento de um profissional de UX, os gerentes de contratação querem saber se você tem um conhecimento sólido dos problemas de negócios. Os participantes da nossa entrevista e os respondentes da pesquisa falarão sobre o desejo de ouvir os candidatos de experiência do usuário conectar seu trabalho aos objetivos e resultados de negócios.

"Se eles puderem vincular isso a um resultado positivo para a experiência do cliente, além de um resultado positivo para as metas de negócios, isso é muito, muito bom. É como ir para outro nível."

"O que realmente me interessa... são os resultados. Então, eles podem amarrar estudos específicos que eles fizeram ou recomendações específicas que fizeram para ... resultados e como isso realmente impactou a experiência do cliente ... Eles entendem como medir o sucesso, certo? Eles entendem ... quais tipos de métricas devem ser rastreados antes e depois?"

"Mostre-me como você começou com uma oportunidade e produziu valor real para um usuário e para a organização."

Por fim, os gerentes de contratação também querem ver se você pratica o que prega e se seu portfólio foi criado com a experiência do usuário em mente. Ter um portfólio organizado, bem projetado e cuidadosamente escrito era muito importante para um de nossos gerentes de contratação.

"Quando eu olho para o seu portfólio, quero ver se ele foi desenhado. Quero ver a experiência do usuário aplicada à sua experiência do usuário. Se você pode fazer isso, e não é apenas jogado junto, isso me diz muito sobre você e não consigo enfatizar o quanto, escrever, se você é um escritor forte, isso é outra habilidade."

Portfólios nem sempre são exigidos

É importante observar que nem toda empresa exige um portfólio de trabalho para considerar o candidato a uma função. As inscrições para cargos de pesquisa ou para cargos de nível júnior muitas vezes não incluíam um componente de portfólio, já que esses tipos de cargos não eram focados em recursos visuais, ou os candidatos não deveriam ter projetos suficientes para mostrar.

Um pesquisador de experiência do usuário da Malásia mencionou que carteiras para candidatos de nível júnior não são um requisito, mas são consideradas uma vantagem.

"Para nossa empresa, recebemos principalmente recém-formados, portanto, o portfólio será apenas um ponto positivo."

Portfólios para pesquisadores e designers

Houve algumas diferenças no que os gerentes de contratação esperam de um portfólio para um pesquisador e um designer.

Se os gerentes de contratação que recrutam pesquisadores solicitarem ou receberem um portfólio, eles desejam ver exemplos de relatórios de pesquisa, testes e planos de pesquisa e quaisquer artefatos baseados em pesquisa produzidos - como personas, declarações de necessidade do usuário ou mapas de jornada do cliente. Não se espera que o portfólio de um pesquisador seja chamativo ou altamente elaborado.

Os portfólios de designer, por outro lado, devem incluir os designs acabados ou capturas de tela, além de quaisquer artefatos relacionados ao processo - como esboços, wireframes ou mesmo fotos da equipe em um workshop de design.

Conselhos para novos profissionais de UX

Perguntamos aos participantes da nossa pesquisa, entrevista e grupo de foco se eles tinham algum conselho para os novos profissionais de UX e praticantes juniores que acabaram de entrar no campo. Recebemos vários conselhos que resumimos a seguir.

CONTINUE APRENDENDO E MANTENHA-SE CURIOSO

Como a UX é um campo em constante crescimento, não é surpresa que muitos de nossos participantes mencionaram o aprendizado contínuo como um conselho essencial. Esse aprendizado é despertado por uma curiosidade natural e pode ser desenvolvido lendo, fazendo perguntas e aplicando conceitos ao seu próprio trabalho.

"Eu não seria o usuário que sou [sou] agora se não tivesse lido tanto e tentado aplicar isso no meu dia a dia de trabalho."

"Acho que apenas para ter certeza de que eles têm curiosidade ... uma das coisas que realmente se destacam para mim com um candidato é alguém que é realmente curioso e faz muitas perguntas e quer entender o problema antes de começar a resolvê-lo."

Profissionais de UX recomendam a leitura tanto sobre UX e campos relacionados, como psicologia e desenvolvimento de software.

RESPEITE OS OUTROS

Não há espaço na UX para um ego inflado e falta de respeito, de acordo com os entrevistados da nossa pesquisa. Eles mencionaram que ser capaz de ouvir, colaborar e respeitar os outros nas equipes são características incrivelmente importantes para ser um profissional de UX de sucesso.

"Perca o ego e respeite os outros."

"Aprenda a ser um ouvinte ativo. [A] maior parte do trabalho requer muita escuta e empatia não apenas com os usuários finais, mas também com colegas de equipe e executivos de negócios".

Apreciar os outros e seus papéis também é importante.

"Desenvolver uma apreciação pelas outras disciplinas envolvidas em trazer uma ideia para o mercado. Ser excessivamente idealista pode prejudicar a capacidade de alguém de influenciar uma equipe se for muito dogmático e inflexível em torno de seus princípios. Isso é especialmente verdadeiro se a pessoa não entende as complexidades e pressões que outras disciplinas enfrentam enquanto tentam fazer seu trabalho".

SEJA RESPONSÁVEL POR SUA PRÓPRIA CARREIRA

Ter uma carreira em UX nem sempre é perfeitamente definida e pode ser difícil de administrar sem um certo nível de motivação. Os participantes da entrevista mencionaram a necessidade de se sentir confortável com a ambigüidade e ofereceram conselhos sobre como superar a incerteza.

"Então, eu diria para quem quer entrar na UX ... Não vai haver uma carreira como direito ou medicina onde você faz X, você faz Y, você faz Z, você acaba aqui ... é realmente depende de você ... no meu entendimento, agora para realmente formar sua educação, e essa educação pode ser formal, informal."

"Descubra qual caminho você deseja seguir e o que você precisa aprender para ... alavancar a experiência que você já tem e procurar as habilidades que você precisa para complementar."

Alguns respondentes da pesquisa aconselharam ganhar experiência em vários tipos de ambientes de trabalho e experimentar diferentes elementos de UX para aprender seus pontos fortes e interesses.

"Tente trabalhar em várias empresas para ganhar mais experiência com pessoas e processos."

Também foi aconselhado adquirir experiência prática, seja por meio de estágios, bootcamps ou simplesmente por meio de trabalhos voluntários.

ENCONTRE SEU LUGAR

Como mostramos, há uma grande variedade de funções e responsabilidades. Se você não tem certeza de qual função é a certa para você, mantenha-se amplo e experimente muitas atividades de experiência do usuário diferentes. Um participante da entrevista fez alusão à inclusão para quem está pensando em iniciar sua carreira de experiência do usuário.

"Acho que a maior coisa que as pessoas precisam perceber é ... provavelmente há uma casa que fará sentido para você ... há muitos pontos de entrada diferentes na indústria que considero realmente fascinantes, que tantas pessoas simplesmente não têm seus olhos se abrem para."

Um designer de produto principal baseado nos Estados Unidos aconselhou jovens e novos participantes a conseguir um mentor, além de dedicar seu tempo para encontrar o que mais o motiva.

"Encontre um mentor de experiência do usuário. Fique ciente das habilidades que você possui e das habilidades de que precisa. Decida que tipo de UXer você deseja ser. Encontre seu propósito e busque papéis que alimentem sua alma."

Um pesquisador de UX dos Estados Unidos que respondeu à nossa pesquisa discutiu projetos práticos para aqueles que são novos no campo, para ajudar a determinar quais aspectos de UX seriam mais agradáveis.

"Meu maior conselho é ser proativo no início de sua carreira. Abra os livros e comece a praticar criando seus próprios projetos. Quando você começa

trabalhando em projetos pessoais, você percebe que tende a gostar mais de alguns aspectos do trabalho do que de outros (por exemplo, pesquisa UX sobre wireframing, etc.). Concentre-se nessas faíscas e as fortaleça, elas serão úteis no longo prazo para você se vender. ”

SEJA CONFIANTE

A síndrome do impostor ou a baixa confiança podem atrapalhar a expressão do seu ponto de vista. No entanto, é importante falar pelos usuários. Um participante da entrevista discutiu como a confiança e a aceitação do fracasso são importantes quando se inicia no campo.

“Muitos designers juniores sentem que não podem falar ou não sentem que têm uma voz na mesa.... se você se levantar e puder articular o porquê, você irá muito mais longe do que se sentar e não dizer nada. Acho que alguns designers juniores não querem correr esse risco porque têm medo de perder o emprego; eles têm medo de não conseguir a promoção, mas é exatamente o oposto! Ter um ponto de vista distinto sobre como você aborda o trabalho, entender seus pontos fortes e fracos vai te levar muito mais longe do que ser tímido ... ”

Sobre este relatório

Sobre este relatório

Este relatório foi produzido para profissionais de Experiência do Usuário (UX), pessoas interessadas em carreiras de UX e aqueles que contratam pessoas para funções de UX. Esperamos que seja útil como uma ferramenta de educação, treinamento e estratégia de carreira para estudantes, modificadores de carreira e profissionais, bem como um guia para universidades, entrevistadores de emprego, departamentos de RH e gerentes de contratação.

Gostaríamos de agradecer a todos os participantes da nossa pesquisa que dedicaram seu tempo para compartilhar suas experiências.

METODOLOGIA

Em 2013, realizamos uma pesquisa sobre o estado das carreiras de experiência do usuário por meio de uma pesquisa ramificada de 27 perguntas que recebeu respostas de 963 pessoas. Os resultados desta pesquisa foram publicados no relatório de 2013 intitulado *Carreiras em experiência do usuário: como se tornar um profissional de experiência do usuário e como contratar um* por Susan Farrell e Jakob Nielsen. Uma das deficiências do relatório foi a falta de foco na especialização em funções de experiência do usuário e como isso afeta a educação, habilidades, atividades e práticas de contratação relevantes.

Dado que a UX ainda é um campo bastante jovem, achamos que seria apropriado realizar um estudo semelhante para saber o quanto o campo está mudando, enquanto exploramos a especialização. Também queríamos obter relatos mais detalhados sobre as experiências de pessoas que mudaram de carreira, profissionais que receberam orientação formal ou fizeram estágio na área.

Em nosso estudo de 2019, realizamos uma versão atualizada da pesquisa de 2013, juntamente com 2 grupos de foco em Hong Kong e Los Angeles, e 17 entrevistas remotas semiestruturadas com profissionais de experiência do usuário.

Grupos de foco

2 grupos de foco foram conduzidos em Hong Kong em janeiro de 2019 e em Los Angeles em fevereiro de 2019. Os grupos de foco nos ajudaram a preparar ainda mais as perguntas para a pesquisa e obter uma visão dos profissionais de UX sobre seus sentimentos sobre sua carreira e o campo UX em geral. Os participantes do Focusgroup foram recrutados em nossa UX Conference e eram todos profissionais de UX. Cada participante foi incentivado com um relatório gratuito ou seminário online de sua escolha. Os grupos focais ocorreram em uma noite durante a conferência de uma semana e duraram 90 minutos.

Cada grupo de foco foi limitado a 6 participantes para garantir que cada participante pudesse contribuir de forma significativa para a sessão. Os objetivos do grupo de foco eram compreender:

- O que os participantes pensaram os ajudou a entrar na UX
- Quais habilidades e atividades os participantes consideraram úteis para progredir em suas carreiras
- Como os participantes medem sua própria progressão na carreira
- Quais habilidades e experiências os participantes ainda estavam procurando obter e por quê

Os grupos focais consistiam em uma série de atividades divergentes e convergentes de 20 minutos para permitir tempo para a introspecção e para reduzir os efeitos do pensamento de grupo durante as discussões. As discussões começaram em um formato round robin e mais tarde se tornaram mais desestruturadas.

A pesquisa

Realizamos a mesma pesquisa de 2013 com algumas alterações leves para abranger as novas áreas de investigação. Essas alterações incluíram a remoção de uma pergunta sobre ferramentas e frequência de uso, algumas pequenas melhorias nas perguntas e a remoção de opções das tabelas de classificação. Também introduzimos várias novas questões. A pesquisa atualizada continha 25 perguntas e era ramificada; levou cerca de 15 minutos para ser concluído. Embora o tempo médio gasto para responder a pesquisa não tenha diminuído, a taxa de resposta aumentou para 79% em nossa pesquisa de 2019, em comparação com 54% em 2013. Acreditamos que algumas dessas mudanças tornaram a pesquisa mais fácil de preencher.

Conduzimos duas pesquisas piloto com 66 participantes em duas conferências NN / g UX para testar as questões alteradas e novas que incluímos na pesquisa de 2019, em particular as questões relacionadas ao crescimento de carreira e orientação. As respostas nos ajudaram a preparar nossas perguntas de pesquisa para consumo de massa.

A pesquisa foi hospedada no Survey Monkey. Em março de 2019, convidamos indivíduos responsáveis por pesquisas ou testes de usabilidade, design de interação, arquitetura da informação, design visual, estratégia de conteúdo e gestão ou liderança de UX para responder a nossa pesquisa de 25 perguntas. Recebemos respostas de 693 pessoas. Destas, 565 foram consideradas respostas completas, uma vez que estes respondentes responderam a todas as questões obrigatórias.

Nossa pesquisa fez perguntas sobre funções, atividades, setores, educação, treinamento, orientação, satisfação com a carreira e o que procurar ao contratar. Muitas perguntas tinham campos de texto livre para que pudéssemos reunir mais dados para fornecer uma imagem mais rica das respostas.

Entrevistas

Como as respostas da pesquisa não contam a história completa da carreira de um profissional de experiência do usuário, queríamos aprender mais sobre as respostas e experiências de alguns dos participantes. Selecionamos 25 respondentes da pesquisa - todos indicaram que ficariam felizes em participar de novas pesquisas - para serem convidados para uma entrevista de acompanhamento. Os participantes receberam um relatório gratuito ou seminário online de sua escolha como um agradecimento pela participação.

Todos os indivíduos selecionados tiveram diferentes períodos de tempo na indústria, vieram de todos os cantos do globo e tiveram experiências muito diferentes ao entrar no campo. Dos 25 convidados, 17 aceitaram nosso convite e participaram de uma entrevista em vídeo de 1 hora com um pesquisador NN / g. Os participantes da entrevista vieram de 9 países diferentes: EUA, Canadá, Brasil, Reino Unido, Alemanha, Grécia, Bulgária, Eslovênia e Nigéria. Como o recrutamento era cego quanto ao gênero, terminamos com mais participantes mulheres do que homens; 5 eram do sexo masculino, 12 eram do sexo feminino.

Um guia foi preparado para as entrevistas que continham uma série de perguntas, incluindo questões sobre:

- Como era um dia normal

- Como os participantes conseguiram uma carreira na UX
- O que os participantes gostaram em seu trabalho
- O que os participantes não gostaram ou acharam desafiador em seu trabalho
- Quais habilidades os participantes gostariam de adquirir
- Que conselhos os participantes dariam a outros profissionais de UX que entram no campo

Para os gerentes de contratação, tínhamos perguntas adicionais que abrangiam:

- O que os gerentes de contratação procuram ao contratar novos profissionais de UX
- Coisas específicas que os gerentes de contratação procuram em um portfólio ou carta de apresentação
- Quais perguntas ou tarefas os gerentes de contratação dão aos candidatos em entrevistas e por quê

Limitações do nosso estudo

Embora acreditamos que os resultados sejam confiáveis e consistentes, gostaríamos de reconhecer várias limitações de nosso estudo.

Amostra de conveniência

Em primeiro lugar, não podemos afirmar que nossa amostra foi representativa de toda a população de profissionais de experiência do usuário. Isso ocorreu porque a amostra foi uma amostra de conveniência, ao invés de uma seleção aleatória. Nossa pesquisa também foi apenas em inglês, o que significa que apenas os respondentes com algum nível de proficiência na língua inglesa foram capazes de concluí-la. Também anunciamos a pesquisa apenas por meio de nossas próprias redes, como por meio das contas NN / g do Twitter e do LinkedIn, e por meio de nosso próprio site (nngroup.com), de modo que a amostra se baseia muito em nossa experiência de usuário seguinte.

Comprimento da pesquisa

Nossa pesquisa foi bastante longa, a fim de reunir dados factuais suficientes sobre profissionais de UX para fornecermos essa análise. Fizemos o possível para reduzir as perguntas desnecessárias e mover as perguntas-chave para o início. Alguns participantes desistiram no final da pesquisa, então tivemos menos respostas para algumas de nossas perguntas posteriores. Ao longo deste relatório, indicamos o número de respondentes em todos os gráficos para maior clareza.

Testes Estatísticos

Ao realizar testes estatísticos entre anos, presumimos que nossas amostras de 2013 e 2019 são independentes. No entanto, pode haver alguns indivíduos que concluíram nossa pesquisa em 2013 e também a concluíram novamente em 2019. Não acreditamos que isso seja consequência das principais conclusões deste relatório.

sobre os autores

Maria rosala é especialista em experiência do usuário no Nielsen Norman Group (NN / g). Ela planeja e executa pesquisas independentes para NN / g, bem como para clientes, para ajudá-los a melhorar seus produtos e serviços. Maria projeta e ensina uma variedade de classes sobre tópicos como métodos de pesquisa, psicologia e gerenciamento. Antes de ingressar na NN / g, Maria trabalhou como Pesquisadora de Usuário Sênior no governo do Reino Unido, onde realizou pesquisas no Reino Unido e internacionalmente para melhorar vários produtos e serviços digitais, como sistemas internos de tratamento de casos, solicitações de visto online, público - enfrentando sites e vários outros serviços online e offline.

Maria é bacharel em Filosofia, Lógica e Método Científico pela London School of Economics and Political Science (LSE) e mestre em Interação Humano-Computador com Ergonomia pela University College London (UCL).

Rachel Krause é especialista em experiência do usuário no Nielsen Norman Group. Suas áreas de especialização incluem narração de histórias, UX em Agile, design thinking, dimensionamento de design e liderança em UX. Ela também planejou e conduziu pesquisas sobre carreiras, maturidade UX e intranets para clientes e profissionais em vários setores.

Antes de ingressar na NN / g, Rachel foi uma consultora de UX responsável por realizar pesquisas de usuários, facilitando workshops de UX e projetando recursos visuais em equipes de descoberta e entrega. Ela também contratou e desenvolveu uma equipe de UX, elaborando descrições de cargos, funções e um programa de estágio para uma nova equipe de UX. Ela é apaixonada por orientação e cultivo de espaços na indústria para profissionais juniores de UX e aqueles em transição para UX.

Reconhecimentos

Gostaríamos de agradecer aos profissionais de UX que generosamente deram seu tempo e conselhos por meio de nossa pesquisa, grupos de foco e entrevistas.

Esta edição do relatório não teria sido possível sem o trabalho árduo da equipe que escreveu a primeira edição (então intitulada Carreiras de experiência do usuário: como se tornar um profissional de experiência do usuário e como contratar um):

- Dr. Jakob Nielsen: Principal e cofundador do Nielsen Norman Group, que orientou este estudo mais recente, bem como o estudo de 2013
- Susan Farrell: Ex-especialista em experiência do usuário do Nielsen Norman Group, que conduziu a pesquisa inicial para a primeira edição deste relatório em 2013

Sobre NN / g

Uma voz líder no campo da experiência do usuário desde 1998

- Conduzindo pesquisas inovadoras. Todas as semanas, em algum lugar do mundo, os membros da equipe NN / g conduzem pesquisas sobre a experiência do usuário. Nossos especialistas têm experiência na execução de dezenas de metodologias de pesquisa. Sabemos quando e como aplicar cada um, resultando em insights confiáveis que informam tudo o que fazemos.
- Avaliando interfaces de todas as formas e tamanhos. Testamos milhares de designs de interface de usuário diferentes ao longo dos anos. Todos os anos, avaliamos centenas de interfaces, aumentando nossa compreensão coletiva do design e do comportamento do usuário. Nossos especialistas trabalham com usuários, interfaces e organizações de todo o mundo, ampliando nosso entendimento coletivo.
- Insights com mais profundidade. Não temos um foco estreito. Nossas observações são o resultado de descobertas cumulativas em um grande volume e variedade de circunstâncias, tornando-as altamente válidas e abrangentes. Para tudo o que publicamos, combinamos nosso conhecimento coletivo de padrões de longa data com quaisquer novas descobertas que descobrimos em nossos estudos de pesquisa direcionados. Isso nos permite interpretar as observações através das lentes das dezenas de coisas semelhantes que vimos antes, para concluir sua importância e validade. Portanto, este relatório é baseado não apenas em nossas pesquisas mais recentes sobre o assunto, mas em mais de 20 anos de conhecimento UX.

NOSSOS ESPECIALISTAS FAZEM TUDO

Nossos especialistas são pesquisadores, educadores e profissionais de UX Design, tudo em um. Tudo o que fazemos informa os 3 pilares do nosso negócio: pesquisa, treinamento e consultoria.

- Pesquisar - Cada pessoa em nossa equipe conduz pesquisas. Abordamos todos os tópicos da UX, desde os desafios mais permanentes, como arquitetura da informação, até as tendências mais recentes e emergentes.
- Treinamento - Nossos eventos de treinamento UX Conference acontecem em cidades ao redor do mundo.



Os participantes aprendem com especialistas NN / g e colegas do setor convidados, saíndo com habilidades práticas que podem ser aplicadas imediatamente.

Com mais de [40 cursos disponíveis](#), há algo para todos. Os cursos são ministrados em áreas como: práticas de pesquisa, processos de design, trabalho com stakeholders e equipes de produto, entre outros.

- Certificação - Nosso programa de certificação ajuda os profissionais de UX a ganhar habilidades e credibilidade rapidamente. Ao fazer 5 cursos e passar nos exames relacionados, os profissionais ganham [Certificação NN / q UX](#) e distintivo, uma credencial reconhecida no setor.
- Treinamento interno - Muitos de nossos cursos podem ser ministrados em sua localidade e personalizados para atender às suas necessidades exclusivas. [Treinamento interno](#) é ideal para equipes que desejam disseminar a perspectiva da experiência do usuário em um grande grupo e para aqueles que trabalham em grandes projetos que precisam dar o pontapé inicial no processo criativo e seguir na direção certa.
- Consultando - Nossos especialistas estão disponíveis para [consultoria customizada](#). Nossos serviços incluem, mas não estão limitados a:
 - Críticas de design e análise competitiva (começando em \$ 38.000 USD)
 - Testando usabilidade (começando em \$ 20.000)
 - Avaliação comparativa (começando em \$ 45.000)

PUBLICAÇÕES E CONTEÚDO

Ao longo dos anos, nossos especialistas desenvolveram um corpo abrangente de recursos de conhecimento e experiência do usuário. Pegamos os resultados de nossas décadas de pesquisa e os destilamos em diretrizes viáveis, práticas recomendadas e metodologias comprovadas.

Artigos e vídeos

Ao longo dos anos, criamos uma das maiores e mais abrangentes fontes de conteúdo gratuito sobre a experiência do usuário e percepções de pesquisa.

- Artigos - Cada semana publicamos novos [artigos](#) sobre tópicos atuais de experiência do usuário disponíveis para profissionais em todo o mundo sem nenhum custo.
- Vídeos - Além de nossos artigos gratuitos, produzimos uma variedade de vídeos curtos de experiência do usuário postados em nosso [Canal do Youtube](#) semanalmente.

Relatórios

Nossa biblioteca de pesquisa contém mais de 60 relatórios publicados e livros abordando uma variedade de tópicos incluindo, mas não se limitando ao seguinte:

- Fazendo UX em ambientes ágeis
- Design UX para públicos específicos (por exemplo, crianças, estudantes universitários, idosos, pessoas com deficiência)
- Arquitetura de informação
- Sites B2B

- **Sites Corporativos**

- Design UX de comércio eletrônico
- E-mail de marketing e boletins informativos

- **Intranets**

- Sites sem fins lucrativos
- Site da Universidade

Compre relatórios em <https://www.nngroup.com/reports>.

Nosso boletim gratuito

O Boletim Semanal do Nielsen Norman Group inclui resumos de nossas pesquisas e percepções mais recentes publicados a cada semana. Inscreva-se em<https://www.nngroup.com/articles/subscribe>.