

# A Formação Profissional do Pesquisador de Experiência do Usuário

*The Professional Training of User Experience Researcher*

ALMEIDA, Bruna Milam; Doutoranda em Design; Escola Superior de Desenho Industrial (ESDI-UERJ); bruna.milam@gmail.com

FREITAS, Sydney Fernandes de; Doutor em Engenharia de Produção; Escola Superior de Desenho Industrial (ESDI-UERJ); sydneydefreitas@gmail.com

SANTOS, Fernanda Mendes de Vuono; Doutora em Design; SENAC RJ; fernandavuono@gmail.com

Com o crescimento do campo de experiência do usuário (UX), surgiram diversas funções, dentre as quais destaca-se o pesquisador de UX. Por se tratar de uma função recente, não há um padrão quanto a educação destes profissionais e grande parte do conhecimento relativo à UX é adquirido por meio de cursos *online*, livros e artigos. No Brasil, cursos livres estão formando novos pesquisadores. O presente artigo tem como finalidade discutir caminhos possíveis para o desenvolvimento das competências necessárias ao pesquisador de UX. Foram aplicadas entrevistas semiestruturadas com professores de cursos livres com o objetivo de identificar as principais competências a serem desenvolvidas durante a formação do pesquisador de UX. Os resultados revelam seis competências relacionadas às atividades de investigação, projeto e negócios. Ao fim, o debate sobre a formação e o desenvolvimento de competências se dá a partir da reflexão sobre a natureza da atividade do pesquisador de UX.

**Palavras-chave:** Competências; Experiência do Usuário; Formação profissional.

*With the growth of the user experience (UX) field, several roles have emerged, among which the UX researcher stands out. As it is a recent role, there is no standard regarding the education of these professionals and much of the knowledge related to UX is acquired through online courses, books and articles. In Brazil, open courses are training new researchers. The purpose of this article is to discuss possible paths for the development of the necessary competences for the UX researcher. Semi-structured interviews were applied with professors of open courses in order to identify the main skills to be developed during the training of the UX researcher. The results reveal six competencies related to research, project and business activities. In the end, the debate on the formation and development of competences takes place from the reflection on the nature of the UX researcher's activity.*

**Keywords:** Competences; User Experience; Professional training.

## 1 Introdução

O termo experiência do usuário tem origem no termo em inglês *user experience*, representado pela sigla UX. Nielsen (2017) aponta que, antes mesmo de ser usado para nomear um campo, a história das profissões relacionadas à UX pode ser remontada a partir dos anos 50 com o desenvolvimento de sistemas de telefonia pela *Bell Labs*. Já nos anos 80, a revolução dos computadores pessoais e da internet impulsionaram o crescimento do campo a tal ponto que se estima que, partindo de cerca de 1 milhão de profissionais de UX em 2017, chegaremos a 100 milhões em 2050 (NIELSEN, 2017).

Com o crescimento do campo, surgiram diversas funções, dentre as quais destaca-se o pesquisador de experiência do usuário ou pesquisador de UX. Estes profissionais especializados em pesquisa têm assumidos diversos títulos. De acordo com o levantamento Panorama UX<sup>1</sup> (LESLIE, 2021), realizado em 2020 com profissionais de UX brasileiros, dentre os títulos mais comuns no campo de experiência do usuário como um todo destaca-se o “pesquisador em design”, que ocupa o terceiro lugar da lista e representa 8% das respostas. Considerando os profissionais que se dedicam a atividades de pesquisa, outros títulos também foram citados no levantamento, tais como “UX researcher”, “pesquisador em produto” e “especialista em usabilidade e operações de pesquisa” (também referido pelo termo em inglês *research ops*).

As atividades comumente desempenhadas pelo pesquisador de UX incluem testes de usabilidade, entrevistas com usuários, além de questionários e colaborações com especialistas em assuntos de interesse da pesquisa em questão (FÁTIMA, 2021; ROSALA; KRAUSE, 2020). Quanto ao tempo de experiência, o Panorama UX (FÁTIMA, 2021) revelou que a maior parte dos pesquisadores de UX no Brasil são recentes na função, já que 36% dos respondentes possuem de 1 a 3 anos de experiência. Enquanto isso, 19% disseram ter de 4 a 5 anos de experiência e 17% disseram ter 6 a 10 anos de experiência, porcentagem igual aos respondentes com menos de 1 ano de experiência. Apenas 6% dos respondentes afirmaram ter de 11 a 15 anos atuando com pesquisa de UX e 5% disseram ter mais de 15 anos.

Por se tratar de uma função recente, não há um padrão quanto a educação base destes profissionais, que vêm de diferentes áreas de formação, desde ciências cognitivas, comunicação, ciência da computação, inglês, história, informática, mídias, até mesmo formações relacionadas ao design, como design industrial (ROSALA; KRAUSE, 2020). No entanto, nota-se que, no contexto internacional, grande parte dos pesquisadores de UX possuem graduação relacionada às ciências sociais, como psicologia, sociologia e antropologia (ROSALA; KRAUSE, 2020). Ademais, grande parte do conhecimento relativo à experiência do usuário é adquirido por meio de cursos *online*, livros e artigos (ROSALA; KRAUSE, 2020). Dado o cenário, reflexões sobre a atividade do pesquisador de UX e sobre sua educação profissional começaram a despontar (PILLAN et al., 2020; SEKHRI, 2019; YARGIN et al., 2018) e é nesse contexto que se inclui este artigo.

Em relação ao Brasil, o Panorama UX aponta que, dentre os profissionais especializados em pesquisa de UX, cerca de 45% têm formação superior em cursos ligados a design e desenho

<sup>1</sup> O Panorama UX é um levantamento anual sobre o mercado de Experiência do Usuário (UX), realizado por Carolina Leslie desde 2015. Os dados são coletados a partir de questionários respondidos online e divulgados em redes sociais, comunidades de profissionais de UX e plataformas de publicação de conteúdo. A cada ano, o levantamento inclui novas questões e tem o número de respondentes aumentado (em 2015, foram 233; já em 2020, foram 1.770 respondentes). A partir de sua 5ª edição (2019), por meio de uma parceria com a pesquisadora Izabela de Fátima, passou a incluir um bloco de perguntas sobre pesquisadores de UX.

industrial. Em seguida, aparece ciências humanas com 17% e publicidade e marketing com 16%. Outras formações, dentre variados cursos, representam 21% das respostas (FÁTIMA, 2021). Não havendo oferta de cursos superiores de pesquisa de UX, a formação profissional de pesquisadores de UX no Brasil se dá principalmente através de cursos livres, não regulamentados pelo Ministério da Educação.

Os professores de cursos livres são geralmente profissionais que já atuam na área de experiência do usuário, *design thinking* e afins, e testemunharam o surgimento da função de pesquisador. Esses profissionais são os responsáveis pela formação de uma nova geração de pesquisadores de UX para atender uma demanda crescente por profissionais especializados. A partir desse contexto, como etapa exploratória de uma pesquisa de doutorado desenvolvida no âmbito do programa de pós-graduação em Design da Escola Superior de Desenho Industrial (ESDI-UERJ), o presente artigo tem como finalidade discutir caminhos possíveis para o desenvolvimento das competências necessárias ao pesquisador de UX. Para isso, buscou-se responder a seguinte questão de pesquisa: quais as principais competências a serem desenvolvidas durante a formação de um pesquisador de UX? Partindo da identificação dessas competências, revelou-se também quais competências os cursos livres são capazes de estimular e quais as suas limitações. Ao fim, o debate sobre a formação e o desenvolvimento de suas competências se dá a partir da reflexão sobre a natureza da atividade do pesquisador de UX.

## 2 Competências

Neste estudo, em uma construção a partir das lógicas condutivista e funcionalista (MEDEIROS, 2016), entendemos por competência a capacidade de realizar uma ou mais tarefas com alto grau de habilidade, configurando um desempenho superior na sua realização ou em determinada situação (MCLELLAND, 1973 apud FLEURY; FLEURY, 2001). Isto é, um saber-fazer que permite um aumento de produtividade e que é voltado para os resultados. Nesta ótica, “a diferença entre competência e habilidade é uma simples questão de grau” (MEDEIROS, 2016, p.1033). De acordo com a lógica cognitiva/construtivista, a competência pode ser entendida também como como a capacidade para agir com efetividade em diferentes situações aprendidas por meio do cultivo simultâneo das dimensões cognitivas, afetivo-valorativas e motoras em um contexto (MEDEIROS, 2016).

Segundo a perspectiva da discussão norte americana entre a psicologia e a administração, o conceito de competência pode ser definido como o “conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (isto é, conjunto de capacidades humanas) que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas” (FLEURY; FLEURY, 2001). Já na perspectiva do autor francês Le Boterf (1995 apud FLEURY; FLEURY, 2001) a competência de um indivíduo não está somente relacionada à tarefa executada por este ou a um conhecimento específico. Ela é formada por três eixos: a pessoa (sua biografia, socialização), a sua formação educacional e sua experiência profissional. Dessa forma, os conhecimentos do indivíduo somente se caracterizam como competências quando comunicados e utilizados, dentro do contexto vivenciado por este (FLEURY; FLEURY, 2001).

Assim, Le Boterf (1995 apud FLEURY; FLEURY, 2001) propõe quatro práticas que auxiliam o desenvolvimento de competências: educação formal, educação continuada, experiência social e experiência profissional. De acordo com o autor, quatro dos cinco tipos de conhecimento podem ser transformados em competências a partir da experiência profissional e em conjunto com as outras práticas citadas (Quadro 1): (i) o conhecimento sobre procedimentos (saber como proceder), (ii) o conhecimento social (saber como comportar-se), (iii) o conhecimento

cognitivo (saber como lidar com a informação, saber como aprender) e principalmente (iv) o conhecimento empírico (saber como fazer).

Quadro 1 – Conhecimentos e desenvolvimento de competências

<b>Tipo</b>	<b>Função</b>	<b>Como desenvolver</b>
(i) Conhecimento sobre os procedimentos.	Saber como proceder.	Educação formal e <b>experiência profissional</b> .
(ii) Conhecimento social.	Saber como comportar-se.	<b>Experiência social e profissional</b> .
(iii) Conhecimento cognitivo.	Saber como lidar com a informação, saber como aprender.	Educação formal e continuada, e <b>experiência social e profissional</b> .
(iv) Conhecimento empírico.	Saber como fazer.	<b>Experiência profissional</b> .
(v) Conhecimento teórico.	Entendimento, interpretação.	Educação formal e continuada.

Fonte: Adaptado de FLEURY; FLEURY, 2001.

### 3 Método

Com o objetivo de identificar as principais competências a serem desenvolvidas durante a formação de um pesquisador de UX, e a partir de um enfoque qualitativo, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas com professores de cursos sobre o tema (FLICK, 2009; HERNÁNDEZ SAMPIERI, 2013). De forma mais específica, considerou-se o universo de cursos livres brasileiros de pesquisa de experiência do usuário, também denominada *UX Research*. Foram excluídos os cursos de tema mais amplo, como experiência do usuário ou UX design, que possuam um módulo dedicado à pesquisa.

O critério de seleção dos entrevistados foi a presença de divulgação *online* do curso no qual lecionam, a partir de uma busca na base *Google* pela combinação dos termos “curso” e “pesquisa de experiência do usuário”, além de “curso” e “ux research”. Apenas cursos divulgados e ofertados em português foram considerados. Dentre os cursos encontrados, oito são remotos, sendo seis deles oferecidos na modalidade assíncrona e dois realizados sincronamente, utilizando plataformas de videoconferência. Apenas um dos cursos é oferecido presencialmente. Para a entrevista, foram selecionados professores cujo perfil profissional público apresentava enfoque de pesquisa. Dessa forma, entre os meses de maio e junho de 2021, foram entrevistados oito professores de cursos de pesquisa de experiência do usuário.

As entrevistas ocorreram de maneira remota, utilizando plataforma de videoconferência, sendo as sessões gravadas para posterior transcrição das falas. Os vídeos foram tratados de forma sigilosa e acessados somente pela pesquisadora para o tratamento dos dados, mantendo-se o anonimato dos participantes. Previu-se um guia composto de cinco questões, que tinham como intenção extrair a teoria subjetiva dos entrevistados a respeito das competências de um pesquisador de experiência do usuário, considerando a reserva complexa de conhecimento por eles detida (SCHEELE; GROEBEN, 1988 apud FLICK, 2009). Visando qualificar a amostra, o perfil dos professores foi extraído por meio de formulário, aplicado oralmente ao início da entrevista.

### 3.1 Perfil dos professores

Dentre os títulos profissionais assumidos pelos entrevistados, foram encontrados os seguintes termos: “consultor em estratégia de UX”, “UX strategist”, “consultor e especialista em inovação”, “UX researcher”, “UX research lead”, “professor”, “pesquisador em ergonomia e UX”, “designer” e “empresário”. Observa-se a presença de títulos relacionados a termos como “estratégia”, “inovação” e “ergonomia”. Alguns entrevistados apresentaram seu título como uma combinação de mais de um dos termos citados. Cabe destacar que a amostra é composta de profissionais de pesquisa de UX que ocupam a posição de docente. Assim, é provável que haja uma maior reflexão sobre a sua própria atividade, o que pode justificar o uso de termos diferentes daqueles mais comumente utilizados no mercado.

Em relação à formação de base, seis dos oito entrevistados possuem uma graduação na área do design, como design industrial, desenho industrial ou design gráfico. Assim, o perfil dos entrevistados está de acordo com aquele encontrado no levantamento realizado pelo Panorama UX (FÁTIMA, 2021), que revela esta predominância no Brasil. Quatro entrevistados possuem pós-graduação *stricto sensu* em design ou áreas correlatas, sendo um mestre e três doutores. Adicionalmente, identificou-se que todos os entrevistados possuem algum tipo de especialização, dentre MBAs e pós-graduações *lato sensu*, e em variadas áreas, tais como design, comunicação, marketing, gestão e tecnologia da informação.

O tempo de experiência dos entrevistados como pesquisador de UX varia de 5 a 24 anos. Importante ressaltar que o tempo de experiência foi autodeclarado, refletindo a interpretação pessoal de cada um. Alguns entrevistados relataram considerar que, embora o termo experiência do usuário ou UX não fosse usado por eles na época, as atividades exercidas eram similares às atividades do cargo atualmente com esse nome. Assim sendo, três entrevistados indicaram possuir mais de 20 anos de experiência na área. Tratando-se de professores, é razoável que o tempo de experiência seja maior do que aquele levantado pelo Panorama UX (FÁTIMA, 2021) em relação aos pesquisadores de UX brasileiros no geral. Já em relação à experiência como professor de pesquisa, o tempo varia de 2 até 22 anos.

É importante salientar que o perfil dos entrevistados aqui descrito não é capaz de caracterizar o perfil de todos os professores de pesquisa de UX no Brasil, uma vez que a seleção foi feita a partir de uma busca simples e com base em critérios subjetivos, o que retrata uma limitação da pesquisa. Assim, as entrevistas conduzidas têm caráter exploratório e seus resultados podem servir como base para orientar estudos mais aprofundados acerca destes profissionais.

## 4 Resultados

A partir das tarefas, das capacidades técnicas e das atitudes identificadas durante as entrevistas, foi possível formular seis competências necessárias para a formação de um pesquisador de UX, as quais foram organizadas em três categorias: investigação, projeto e negócios. A seguir, cada categoria é detalhada em seus pontos mais relevantes, apoiada pelos relatos coletados. Visando manter o anonimato, os entrevistados foram referenciados a partir da letra “P” e um número, que representa a ordem de aplicação das entrevistas (ex.: P1 refere-se ao primeiro professor entrevistado, P2 refere-se ao segundo professor, e assim por diante).

### 4.1 Investigações

As competências de investigação têm relação com as tarefas de pesquisa que são aprendidas a partir de educação formal e reforçadas com a experiência profissional. São elas:

*I. Capacidade de investigar pessoas enquanto usuários ou potenciais usuários de um produto, desde o planejamento da pesquisa e a coleta de dados, até a análise e a síntese dos resultados;*

*II. Capacidade de seleção e aplicação de técnicas e métodos de investigação para projeto, adaptadas ao contexto específico de desenvolvimento do produto.*

A formação em pesquisa e sua prática foram identificadas nas entrevistas como necessárias para desenvolver as tarefas típicas da função. Dentre as tarefas mencionadas estão o planejamento de pesquisa, a definição de métodos, o levantamento de dados, além da interpretação dos dados para torná-los acionáveis.

Por ser uma função recente, os entrevistados disseram observar que os pesquisadores migram para a carreira de pesquisa de experiência do usuário a partir das mais diversas formações acadêmicas. Do mesmo modo, os entrevistados relataram que, por não haver a oferta de cursos acadêmicos focados na área, é muito comum que a formação deste pesquisador seja baseada na experiência, tanto profissional como pessoal, conforme exemplificamos:

“A formação desse pesquisador, às vezes, é a vivência, ter vivido coisas diferentes. Tanto que a gente nota que as pessoas mais maduras, mais velhas, já vem com esse *toolkit* mais aprimorado, mesmo que ele não tenha trabalhado como pesquisador, ele já tem um *feeling*, sei lá, uma sensibilidade para isso” (P2).

Alguns entrevistados citaram formações acadêmicas que ajudam na formação do pesquisador de experiência, como sociologia, antropologia e design. A base em marketing foi mencionada como uma das que geram mais dificuldades para formação.

As competências de pesquisa foram tratadas como algo que se desenvolve em um longo período de prática. O curto tempo de curso foi relatado como um impedimento para o desenvolvimento aprofundado das tarefas práticas de pesquisa:

“O curso é mais focado no planejamento do que na execução. Pela falta de tempo que eu te falei, né? Eu não posso fazer um curso de muitas horas. Então eu deixo a condução para o momento em que o sujeito for viver ali na vida real. Porque é difícil também essa simulação de uma condição de pesquisa.” (P7).

Uma tarefa-chave ensinada durante os cursos é a seleção e a aplicação de métodos de pesquisa, sendo preciso escolher o método de acordo com as limitações da pesquisa, “a partir do tempo que você tem, da verba que você tem” (P3). Dentre as técnicas mais citadas pelos entrevistados estão o questionário, a observação, a entrevista e o teste de usabilidade. Outras técnicas e ferramentas de pesquisa relacionadas à design de serviço, design estratégico e negócios também foram mencionadas, tais como: matriz CSD, *blueprint* de serviço, *point of view statement* (POV), mapa de jornada de experiência do usuário, mapa de empatia, criação de personas, definição de proposta de valor e o uso de métodos de gestão de projeto com metodologias ágeis. A tarefa de recrutamento de participantes da pesquisa também foi identificada como comumente ensinada nos cursos, compreendendo capacidades que vão desde “fazer um bom processo seletivo”, passando por “ser organizado no agendamento”, até “se preparar pra ter o número certo de pessoas” (P1).

#### 4.2 Projeto

As competências de projeto revelam que a pesquisa de UX é uma atividade que tem como objetivo principal o desenvolvimento de produto. São elas:

*III. Capacidade de projetar soluções orientadas para o desenvolvimento de produto e alinhadas com os objetivos estratégicos do negócio;*

*IV. Capacidade de projetar técnicas e métodos de investigação e de projeto adaptados a situação e ao contexto.*

A dimensão projetual da pesquisa de UX está ligada ao que alguns entrevistados chamaram de “foco em projeto” e “orientação para resultados”. No geral, os entrevistados posicionaram o pesquisador de UX como um membro de uma equipe de projeto, que auxilia o desenvolvimento de produtos, conforme explica o entrevistado:

“Claro que ele faz parte da concepção de uma maneira geral, porque no momento que ele entende como que essa interação e ele traz de campo para equipe os *insights*, as coisas como deveriam ser no projeto, ele está ali ajudando nessa concepção, né?” (P7).

Um padrão percebido nas entrevistas foi que, ao relatar as tarefas sob responsabilidade do pesquisador de experiência do usuário, os entrevistados buscaram posicioná-las de acordo com as etapas do método de *design thinking*, a partir do uso de termos como entendimento, imersão, *discovery*, exploração, definição de problema, ideação, prototipação, validação, teste de protótipo e duplo diamante.

Dentre as capacidades mencionadas que são relacionadas às competências de projeto, destaca-se a necessidade de ter um bom raciocínio e pensamento crítico. Em relação a isso, um dos entrevistados afirma: “Todo mundo me pergunta, qual é a ferramenta que você usa? A ferramenta que eu uso é isso aqui [aponta para a cabeça]” (P1). Destaca-se também a capacidade de se ter visão projetual, mencionada por alguns entrevistados:

“Então não adianta eu saber por saber determinadas questões sociais. Tá, o que isso vai me dar para eu melhorar a vida dessas pessoas por meio de uma interface ou de um produto? (...) Mas quando a gente faz a faculdade de design, a gente faz vários projetos. (...) Então a gente acaba, por exaustão, fazendo muito projeto. E aí a nossa cabeça fica voltada para projeto” (P7).

#### 4.3 Negócios

As competências de negócios são aquelas relacionadas à interseção do projeto de produto com as outras áreas de uma empresa e, portanto, com o negócio como um todo. São elas:

*V. Capacidade de trabalhar em equipe multidisciplinar e colaborar com profissionais de diversas especialidades e áreas do conhecimento;*

*VI. Capacidade de comunicação assertiva dos resultados para os profissionais e equipes interessadas, de maneira a contribuir com os objetivos do produto e as estratégias do negócio, visando retorno econômico para a empresa.*

Em relação as competências de negócios, a experiência profissional de participação em equipe de projeto também foi citada pelos entrevistados como sendo importante para a formação dos pesquisadores de UX, conforme exemplificamos no trecho a seguir:

“Eu acho que uma [competência] fundamental é conseguir estar envolvido em equipe de projeto. Porque para mim, [é] conseguir fazer essas pontes, entender que existem várias pessoas envolvidas em um projeto, em algo que está sendo desenvolvido (...) Mas um bom pesquisador de UX, ele tem que saber fazer essas pontes, [falar] esses idiomas. Às vezes tem que lidar com egos, tem que entender capacidades, tem que entender o que é possível fazer também.

Então, [tem que ter] um alinhamento técnico, né? Para não navegar em universo do impossível e somente do desejável” (P4).

Ao definir as tarefas desempenhadas pelo pesquisador de experiência do usuário, revelou-se uma dimensão estratégica de seu trabalho, que trata da relação entre a solução e o negócio. Dessa forma, o pesquisador tem como papel “alimentar um processo decisório complexo, que é [feito para] resolver problemas e desenvolver soluções (...) fazer pesquisa é alimentar esse processo decisório, fundamentar as decisões para desenvolver produtos muito assertivos” (P4). Outra definição apresentada cita uma atividade que “busca entender comportamentos e motivações das pessoas, e também entender as atividades e o contexto que essas atividades se realizam. E aí, obter daí dados e fatos para auxiliar a tomada de decisão” (P8). Assim, além de buscar entender o usuário, o pesquisador “precisa coletar as informações com os *stakeholders* para ele conseguir entregar valor para o negócio e para o usuário” (P3). A apresentação dos resultados de pesquisa e sua comunicação para a equipe de projeto, para o cliente ou mesmo outros interessados na pesquisa foi citada como uma das tarefas ensinadas durante o fechamento do curso.

## 5 Discussão

As entrevistas revelaram o caráter investigativo da função, conforme já abordado pela literatura sobre o assunto, uma vez que estes profissionais são encarregados de investigar os usuários finais de produtos a partir de abordagens quantitativas e qualitativas, e de traduzir seus comportamentos, necessidades, motivações e reações em conhecimentos apropriados e acionáveis para as partes interessadas, porém sempre de forma orientada a projeto (PILLAN et al., 2020; SEKHRI, 2019). No entanto, os resultados localizam a pesquisa realizada por estes profissionais conforme a perspectiva Pillan et al. (2020), como uma pesquisa em design voltada para coleta e análise de dados com vistas a entender melhor um assunto, e, portanto, diferente da pesquisa em design que visa o avanço de um conhecimento e desenvolvimento de teorias (NORMAN; VERGANTI, 2014).

A necessidade de oferta de educação estruturada e continuada para formar pesquisadores de UX, presente em estudos similares, foi ratificada durante as entrevistas. De acordo com a perspectiva de Yargin et al. (2018) embora a educação em UX ocorra principalmente a partir de eventos extracurriculares como cursos *online*, programas de estágio, *workshops* e *bootcamps*<sup>2</sup>, que abordam a necessidade imediata de designers de UX prontos para a prática, uma agenda de educação continuada para UX não foi comumente alcançada. Os autores defendem a integração da pesquisa de UX no ensino de design em nível de graduação. Ainda de acordo com os autores, diversos são os desafios que tornam difícil a padronização de competências de UX. Dentre estes desafios está a paisagem multidisciplinar do campo e a natureza diversa da prática de UX, que culmina na criação contínua de diversos cargos relacionados a UX. Além disso, a orientação do campo para a tecnologia o mantém em estado de fluxo. No entanto, a pesquisa é naturalmente uma habilidade central embutida no processo de UX, tendo o pesquisador de UX emergido como uma *expertise*, “resultado de uma maior especialização [sic] na prática profissional de UX” (YARGIN et al., 2018, tradução nossa). Assim, a defesa por uma educação em pesquisa de UX apropriada é justificada, não somente como uma especialidade, mas também como um conhecimento básico do campo.

Os atuais esforços no desenvolvimento de currículos e conteúdo de cursos de UX podem ser resumidos em um modelo composto por três bases: (i) UX como consciência (*UX as*

<sup>2</sup> Refere-se a cursos práticos de treinamento intensivo e de curta duração.

*awareness*), ao apresentar aos alunos teorias e modelos relacionados à UX visando a formação de visão crítica; (ii) UX como habilidade (*UX as skills*), ao prover ferramentas e técnicas necessárias a serem utilizadas em diferentes etapas; e (iii) UX como processo (*UX as process*), ao experienciar a estrutura da pesquisa do início ao fim, simulando todas as suas etapas (YARGIN et al., 2018). De maneira complementar, o conjunto de competências que buscam ser desenvolvidas durante os cursos livres, quando posicionadas de acordo com a categorização de Le Boterf (1995 apud FLEURY; FLEURY, 2001), são relacionadas aos conhecimentos teórico (entendimento, interpretação), cognitivo (saber como lidar com a informação, saber como aprender) e social (saber como comportar-se). Embora abarcadas pelos cursos, o aprimoramento dessas competências pede a experiência profissional. Nesse sentido, os dados apontam para o fato de que a transformação desses conhecimentos em competências demanda um longo período, pois depende em grande parte da vivência pessoal e profissional do pesquisador.

Já o conhecimento empírico (saber como fazer) não consegue ser desenvolvido durante cursos de curta duração e depende da experiência profissional (FLEURY; FLEURY, 2001). Visando atender a alta demanda do mercado por estes profissionais especializados, os cursos livres são lecionados em períodos curtos, que costumam variar de 12 a 36 horas. Assim, identificou-se que os cursos priorizam o desenvolvimento de competências básicas como àquelas relacionadas aos conhecimentos teórico (ou UX como consciência) e procedural (ou UX como habilidade). Assim, em consonância com a proposta de Le Boterf (1995 apud FLEURY; FLEURY, 2001), sugere-se que tais competências sejam desenvolvidas a partir da educação continuada, combinada com experiências sociais e profissionais.

Dessa forma, embora os cursos livres auxiliem na etapa inicial de formação de pesquisadores de UX, estes não podem ser considerados suficientes para tornar o profissional especializado e preparado para atuação no mercado. Logo, entende-se que, para que se possa formar pesquisadores de UX qualificados, é preciso investir na oferta de educação continuada de pesquisa em design e na oferta de oportunidades que permitam a ampliação de experiências profissionais e sociais destes profissionais, visando desenvolver o UX como processo. Assim corrobora-se com a proposta de Yargin et al. (2018) sobre a colaboração entre a academia e a indústria como forma de garantir que os alunos adquiram as competências necessárias para a formação de um pesquisador de UX. Assim como observado por um dos entrevistados sobre a importância da repetição da prática de projeto para a formação de um designer, entende-se a necessidade de se proporcionar a repetição da prática de pesquisa de UX para a formação do pesquisador. Dessa maneira é possível desenvolver competências relacionadas ao conhecimento empírico, ampliando o entendimento referente ao UX como processo.

Complementarmente, as entrevistas trouxeram à tona também a dimensão de negócios da pesquisa de UX, que vai ao encontro da visão de Pillan et al. (2020), de que a pesquisa é “fundamental para todas as indústrias que atuam nos mercados globais, proporcionando o conhecimento necessário para alimentar, manter e evoluir o relacionamento com usuários e clientes” (PILLAN et al., 2020, tradução nossa). O trabalho desempenhado pelo pesquisador de UX tem como objetivo alimentar decisões de negócio e de projeto de um ou mais produtos de larga escala, geralmente digitais, produzidos pela mesma empresa. Para tanto, fornecem conhecimentos acerca de um contexto e sugestões para desenvolvimento de conceitos (PILLAN et al., 2020).

Na perspectiva de Sekhri (2019), a maioria das atividades diárias de um pesquisador de UX não estão relacionadas à elaboração de plano de pesquisa ou sua condução; mas em atividades como logística, comunicação, coordenação, aceitação das partes interessadas, conscientização, educação e implementação de *insights*. Começando pelas perguntas que precisam ser

respondidas, o pesquisador passa por um processo complexo de várias etapas, alinhando metodologias aos cronogramas, orçamentos, prioridades e objetivos do negócio (SEKHRI, 2019). Por este motivo, reforça-se a necessidade de aproximação entre a academia e o mercado durante a formação de pesquisadores de UX.

Para Pillan et al. (2020), a capacidade de extrair informações significativas e dicas de design a partir de evidências não é puramente um processo dedutivo, pois leva a um resultado subjetivo que pode ter influência dos quadros mentais e da cultura de fundo dos designers envolvidos. Corrobora-se com esta visão, ao identificarmos a importância da dimensão projetual no trabalho do pesquisador de UX, que desempenha um uma atividade criativa e projetiva e que, portanto, carrega a subjetividade relacionada ao sujeito que o faz. Não à toa, Pillan et al. (2020, tradução nossa) afirma que “no contexto do design centrado no usuário, o papel do designer pode ser visto como aquele que realiza pesquisas sobre os usuários e interpreta os achados por meio de um conjunto de recomendações para o conceito do produto”.

Sabendo-se que a investigação é uma atividade que sempre fez parte do processo de design, especialmente na etapa de planejamento de produto industrial (cf. BAXTER, 1998), posiciona-se a pesquisa de UX como uma atividade que faz parte da disciplina do design. De acordo com Pillan et al. (2020), com a emergência da pesquisa de UX, o que mudou na pesquisa em design foi a tomada de decisão, já que a proposição de novos conceitos para o mercado raramente é baseada na intuição e na reputação do designer, sendo agora dependente de informações explícitas e baseadas em evidências sobre indivíduos. Assim, o pesquisador de UX – que investiga para o desenvolvimento de produto – é designer, uma vez que participa da projeção e interfere no resultado a partir de sua criatividade. Ao mesmo tempo, é um profissional que faz a ponte entre o negócio, os potenciais usuários do produto e o projeto, ocupando uma posição estratégica.

## 6 Conclusões

A aplicação de entrevistas com professores de cursos livres de pesquisa de UX identificou seis competências a serem desenvolvidas na formação do pesquisador de UX, categorizadas a partir das bases desta atividade profissional: investigação, projeto e negócios. Assim, este estudo sugere que a formação do pesquisador de UX deva incluir pontos de contato com esses três conhecimentos para que atinja seu objetivo.

O estudo revelou o pesquisador de UX como um mediador entre os usuários (ou potenciais usuários), o produto e a empresa. Ao realizar uma atividade criativa orientada para um produto, este profissional é um designer com um papel estratégico. Por isso, é preciso estreitar a relação entre design e negócios, buscando uma visão abrangente e estratégica.

Os cursos livres de curta duração de pesquisa de UX atendem a uma demanda crescente por profissionais preparados para assumir essa função estratégica. Porém, esbarram em limitações de tempo, uma vez que competências relacionadas ao conhecimento empírico demandam tempo de experiência para serem desenvolvidas. Assim, torna-se urgente o desenvolvimento de uma agenda de educação continuada de pesquisa de UX que contemple colaborações entre academia e indústria. Ainda, faz-se necessária a inserção da educação em pesquisa de UX em currículos de escolas de design ainda em nível de graduação. A formação de pesquisadores de UX deve ser tratada como um projeto de médio a longo prazo, que visa atender a carência por estes profissionais no mercado. É preciso agir com celeridade para que os frutos sejam colhidos dentro dos próximos anos.

A partir de um enfoque exploratório, o presente estudo sugere caminhos possíveis para o desenvolvimento de competências para o pesquisador de UX. Espera-se que estes resultados possam contribuir para a construção de um currículo para a formação profissional dos pesquisadores de UX.

## 7 Referências

- BAXTER, Mike. **Projeto de Produto:** Guia Prático para o Desenvolvimento de Novos Produtos. [1a. edição 1998.] 3a reimpressão. São Paulo: Blücher, 2005, pp.122 173
- FÁTIMA, Isabela de. Panorama UX Research 2020. **UX Collective**, [s. l.], 14 jun. 2021. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/panorama-ux-research-2020-b6f94cc9c47c>. Acesso em: 16 set. 2021.
- FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o Conceito de Competência. **Revista de Administração Contemporânea**, [s. l.], v. 5, ed. spe, p. 183-196, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>. Acesso em: 14 abr. 2021.
- LESLIE, Carolina. Panorama UX: O mercado de UX em um ano pandêmico. **UX Collective**, [s. l.], 7 abr. 2021. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/panoramaux-o-mercado-de-ux-em-um-ano-pand%C3%AAmico-c3a881a4717f>. Acesso em: 16 set. 2021.
- MEDEIROS, Mário. Lógicas das competências: Perspectivas para o Currículo em Ação. **Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales**: Niñez y Juventud, [s. l.], ano 2016, v. 14, ed. 2, p. 1031-1040, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.11600/1692715x.14210210415>. Acesso em: 4 nov. 2021.
- NIELSEN, Jakob. A 100-Year View of User Experience. **Nielsen Norman Group**, [s. l.], 24 dez. 2017. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/100-years-ux/>. Acesso em: 19 nov. 2021.
- NORMAN, Donald Arthur; VERGANTI, Roberto. Incremental and Radical Innovation: Design Research vs. Technology and Meaning Change. **Design Issues**, [s. l.], v.30, ed. 1, p. 78-96, 2014. Disponível em: [https://doi.org/10.1162/DESI\\_a\\_00250](https://doi.org/10.1162/DESI_a_00250). Acesso em: 24 nov. 2021.
- PILLAN, Margherita; VARISCO, Laura; PAVLOVIC, Milica. Sounding the Fuzzy Edge between Research Insights, Design Hints, and Design Concepts. **The International Journal of Design Management and Professional Practice**, [s. l.], v. 14, ed. 4, p. 23-39, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18848/2325-162X/CGP/v14i04/23-39>. Acesso em: 13 mar. 2021.
- SEKHLI, Alwyn. Foundational UX Research—Process Best Practices. In: HCI in Business, Government and Organizations. Information Systems and Analytics, IV International Conference, 2019, Orlando. **Anais eletrônicos...** Orlando: Springer, 2019. p. 126-140. Disponível em: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-22338-0\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-030-22338-0_10). Acesso em: 13 mar. 2021.
- YARGIN, Gülsen Töre; SÜNER, Sedef; GÜNEY, Aslı. Modelling User Experience: Integrating User Experience Research into Design Education. In: International Conferences Interfaces and Human Computer Interaction, 2018, Madri. **Anais eletrônicos...** Madri: 2018. p. 26-34.