

Comunicação entre profissionais de UX e de outras áreas da tecnologia

Ana Cláudia Lima, Carla Silva

Centro de Informática – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Recife – PE – Brasil

acl5@cin.ufpe.br, ctlls@cin.ufpe.br

Abstract. *The entry of user experience (UX) design professionals increased exponentially in recent years in software development companies. However, it is still necessary for professionals of design and other areas of technology to be able to communicate so that they can deliver quality in the products they have built together. This work aimed to evaluate the perception of technology professionals about the impact of UX design on software development. The results corroborate the findings in the literature and highlight the need for techniques, processes and tools that support the resolution of the problem addressed in the research.*

Resumo. *A entrada de profissionais da área de design de experiência da pessoa usuária (UX) tem aumentado de forma exponencial nos últimos anos nas empresas de desenvolvimento de software. No entanto, ainda é preciso que profissionais de design e de outras áreas da tecnologia consigam se comunicar de modo que consigam realizar uma entrega de qualidade do produto que construíram juntos. Este trabalho teve como objetivo avaliar a percepção de profissionais de tecnologia sobre o impacto do design de UX no desenvolvimento de software. Os resultados corroboram os achados da literatura e apontam a necessidade de técnicas, processos e ferramentas que apoiem a resolução do problema abordado na pesquisa.*

1. Introdução

O Design de Experiência de Usuário (UX Design) é uma disciplina relativamente nova no cenário de Tecnologia da Informação (TI) e tem crescido de forma exponencial nos últimos anos. Por conta do entendimento de sua relevância para o desenvolvimento de software, especialmente após o início da pandemia da Covid-19, a área tem ganhado destaque na TI e se firmado como um de seus pilares. O termo User Experience (Experiência de Usuário ou UX) foi criado pelo professor Donald Norman quando ainda trabalhava na Apple na década de 1990 (Norman e Nielsen, 2013) e, desde então, vem se solidificando e ganhando ramificações com a junção do termo Design (do inglês, projetar). Atualmente, há diversas subdivisões do UX Design, cada uma responsável por uma parte do design de experiência do usuário.

Dessa forma, o UX Design surgiu como uma área para o estudo e o desenvolvimento da experiência de usuário no desenvolvimento de produtos. Quando se fala em "UX Design" na TI, geralmente são lembrados apenas produtos digitais (como softwares e aplicativos), mas o design de experiência do usuário engloba qualquer tipo de interface com a qual o usuário possa interagir. No momento em que uma pessoa

designer de calçados estuda e desenvolve palmilhas anatômicas para aumentar o conforto de um tênis durante a corrida, ela está atuando como designer de experiência do usuário; o mesmo raciocínio se aplica a diversos produtos, como caixas eletrônicos, automóveis, smartphones e sites. Portanto, não importa apenas o produto, mas também como as pessoas que o estão desenvolvendo trabalham para garantir que seus usuários tenham a melhor experiência possível ao se relacionarem com sua interface. Este trabalho, entretanto, tem foco no design de experiência de produtos digitais porque é aquele que interage com profissionais de TI.

O UX Design é visto por profissionais de outras áreas de forma subestimada ou mesmo equivocada, o que atrapalha não só a comunicação e o entendimento entre UX Designers e outros profissionais, mas, principalmente, a qualidade dos produtos entregues por todos esses como equipe. Para além da comunicação e do relacionamento entre profissionais, a falta de entendimento sobre o escopo de atuação de UX Designers se reflete na rotina de trabalho e também compromete as entregas que deveriam ser focadas não apenas no negócio, mas também no usuário final dos produtos.

Este trabalho tem como objetivo principal levantar, por meio de um questionário, a percepção sobre os desafios e as boas práticas relacionados a como os profissionais de UX design e de outras áreas da tecnologia se comunicam e colaboram em projetos de TI.

O restante do artigo é composto das seguintes seções: Seção 2. Trabalhos Relacionados; Seção 3. Método de Pesquisa; Seção 4. Análise dos Resultados; Seção 5: Conclusões e Trabalhos Futuros.

2. Trabalhos Relacionados

No trabalho de Kashfi, Nilsson e Feldt (2017), 17 profissionais com diferentes formações e ocupações de oito empresas de desenvolvimento de software foram entrevistados com a finalidade de responder oito temas de desafios que os profissionais enfrentam em seu trabalho com UX: falta de consenso sobre definição e construção de UX; falta de consenso sobre o valor de UX; baixo impacto industrial de modelos, ferramentas e métodos de UX; foco em aspectos objetivamente mensuráveis do software; dificuldades na engenharia de requisitos relacionados a UX; falta de consenso sobre competências e responsabilidades relacionadas à UX; e lacuna de comunicação e colaboração entre profissionais de UX e não-UX — este último tema foi escolhido para ser respondido no presente artigo.

O estudo de Saad (2021) sobre UX em startups de software aponta que o desconhecimento sobre UX é um grande desafio para os profissionais da área, mesmo quando existe reconhecimento sobre sua importância e interesse em implementá-lo por parte das empresas. Entre as adversidades, a autora cita a confusão feita entre UX, usabilidade e interface da pessoa usuária, a dificuldade em coletar e utilizar as opiniões das pessoas usuárias e a entrada tardia de UX nos projetos. A integração de UX com a metodologia ágil Scrum também é vista como um obstáculo, dado que as tarefas de UX design precisam de janelas de tempo distintas daquelas de desenvolvimento de código, portanto, nem sempre cabem em uma sprint (conceito do Scrum que se refere a um conjunto de atividades que requerem execução e desenvolvimento dentro de um intervalo de tempo previamente estabelecido). Além do mais, a mentalidade das equipes, que acabam focando especialmente em aspectos técnicos de desenvolvimento

de software, faz com que a experiência da pessoa usuária seja vista como menos relevante para o desenvolvimento do produto.

Pelo exposto acima, é possível constatar que os problemas de relacionamento e a colaboração entre UX Designers e outros profissionais da tecnologia, bem como suas consequências, são permeados por questões complexas e correlacionadas. Para o presente artigo, foram escolhidas as questões de comunicação e colaboração, por serem compreendidas como habilidades indispensáveis para a qualidade de entrega de produtos digitais. Por isso são grandes dificuldades no dia a dia de equipes de desenvolvimento de software por conta dos inúmeros motivos supracitados. A pesquisa aqui apresentada tem recorte nacional, e é importante salientar esse dado porque atualmente ainda há poucas pesquisas científicas no país sobre o tema.

3. Método de Pesquisa

Os métodos de pesquisa utilizados para este estudo foram uma análise não sistemática da literatura e um levantamento (survey), com o objetivo principal de responder à seguinte questão de pesquisa: **Quais os desafios e as boas práticas relacionados a como os profissionais de UX design e de outras áreas de TI se comunicam e colaboram em projetos de TI atualmente?**

O roteiro do levantamento, detalhado no material suplementar (Lima e Silva, 2023), foi baseado principalmente nos desafios ligados à lacuna de comunicação e colaboração entre profissionais de UX e não-UX, um dos temas da pesquisa de Kashfi, Nilsson e Feldt (2017). Algumas perguntas também foram inspiradas nas pesquisas de Silveira e Zaina (2021) e Silveira et al. (2021), estudo que teve como objetivo mapear o cenário de UX nas startups do país.

O perfil de respondentes aptos à realização da pesquisa constou de profissionais de diferentes áreas da tecnologia que atuassem na indústria de desenvolvimento de software, independentemente de idade, localização, área da tecnologia ou tempo de experiência. A coleta foi realizada de forma anônima e algumas perguntas possuíam opções de resposta que preservaram a identidade da pessoa participante através da ocultação das características da organização em que ela trabalha.

A ferramenta utilizada para a criação do formulário foi o Google Formulário. Depois foi realizada uma rodada de testes onde seis profissionais de tecnologia (sendo três de UX e três de outras áreas) responderam às perguntas que seriam disponibilizadas para o público geral, bem como outras questões sobre a estruturação do formulário, quantidade de perguntas e tempo médio de conclusão. Após melhorias, o formulário ficou disponível entre os dias 01/08/2023 e 27/08/2023, período em que 59 pessoas enviaram respostas, porém, nove delas informaram que nunca atuaram em TI e outras nove confirmaram que não há profissionais de UX em seus times, sejam eles alocados (inseridos no dia a dia do time) ou focais (trabalhando por demanda, de forma esporádica). Portanto, 18 respostas foram desconsideradas para as análises gerais desta pesquisa, resultando em um total de 41 respostas válidas.

A maior parte das perguntas foi de caráter quantitativo e algumas foram qualitativas, com espaço para a pessoa respondente explicar com mais detalhes suas escolhas anteriores. O convite de pessoas respondentes foi realizado através de redes sociais e listas de e-mail (e-mail institucional, listas de comunidades científicas, grupos de estudo e trabalho e redes sociais profissionais). Não houve pedido de celular ou e-

mail, porque não haveria uma etapa posterior de entrevista. Além de uma pergunta inicial sobre a manifestação do interesse em participar da pesquisa (onde 100% das pessoas aceitaram), o questionário era composto cinco bloco de perguntas:

- Perfil demográfico da pessoa participante, com quatro perguntas quantitativas sobre: (a) Tipo de trabalho atual (estágio, carteira assinada, freelance, etc.), inclusive com as opções "Trabalho na área de TI, mas não estou atuando no momento" e "Nunca trabalhei na área de TI" — esta opção encerrava o formulário porque a pessoa não se aplicava à pesquisa; (b) Identidade de gênero: pergunta importante para definir a diversidade de gênero na área atualmente, contando também com a opção "Prefiro não me identificar"; (c) Local de residência atual: as opções de respostas incluíam todas as regiões do Brasil, nômades digitais (pessoas que utilizam a tecnologia para realizar suas atividades profissionais remotamente, independentes de um local de trabalho fixo, praticando um modo de vida nômade) e pessoas que vivem fora do país; (d) Faixa etária: pergunta importante para entender o panorama atual entre idade e experiência profissional na TI;
- Emprego e carreira da pessoa participante: 10 perguntas quantitativas sobre cargo atual (ou último cargo exercido), nível de senioridade, modelo de trabalho (presencial, remoto ou híbrido), tempo de experiência na TI, tempo de existência da organização e quantidade de pessoas funcionárias, produtos de atuação da empresa, categoria de software, existência de profissionais de UX (esta pergunta levava à seção cinco do formulário), modelo de dedicação do trabalho dos profissionais de UX na empresa (focados ou alocados);
- Contextualização dos profissionais de design de produto e UX: três perguntas quantitativas sobre quantidade e especialização dos profissionais de UX na organização, bem como a percepção da pessoa respondente sobre a adequação da quantidade de profissionais de UX na empresa;
- Relacionamento entre profissionais de design de produto e UX, negócio e desenvolvimento: 10 perguntas, sendo oito quantitativas (duas de escala linear e sete de múltipla escolha ou seleção múltipla) e duas qualitativas para aprofundamento de respostas anteriores;
- Designers de produto e profissionais de UX na área de TI, com três perguntas sobre a percepção da pessoa respondente: uma pergunta de múltipla escolha para saber se os profissionais de UX devem fazer parte das equipes de TI; uma de escala linear sobre o impacto das atividades de UX na área de TI; e um campo de texto opcional para compartilhamento de pensamentos, ideias, sugestões ou críticas sobre a participação de profissionais de UX na equipe de TI.

4. Análise dos resultados

A análise dos resultados do levantamento realizado para este estudo considera as respostas válidas para cada seção. No primeiro bloco (Perfil Demográfico, supracitado na seção anterior), os 59 participantes foram segmentados entre profissionais de tecnologia e de outras áreas (estes eram direcionados à finalização do formulário), contabilizando 50 participantes ao final da seção. Os dados demográficos da pesquisa estão no material suplementar por questão de espaço (Lima e Silva, 2023).

No segundo bloco (Emprego e Carreira), houve outra segmentação entre profissionais de empresas que têm UX Designers e aquelas que não têm (este segundo grupo foi redirecionado para o bloco Designers de Produto e Profissionais de UX na Área de Tecnologia), restando 41 respostas válidas para os blocos Contextualização dos Profissionais de UX e Relacionamento entre profissionais de UX, Negócio e Desenvolvimento. Na seção sobre designers de produto e profissionais de UX na área de tecnologia, os 50 respondentes restantes da primeira segmentação foram questionados sobre o assunto do bloco.

A seguir encontra-se o detalhamento de características da área de UX nas empresas nas quais as pessoas pesquisadas estão inseridas. A partir deste bloco de perguntas as análises foram realizadas a partir de 41 respostas válidas.

Os números encontrados retratam que pouco mais da metade das empresas (53,7%) possui entre um e 10 profissionais de UX. Dessas, todas têm entre um e 249 pessoas trabalhando, exceto uma que conta com mais de 500 funcionários — o que pode ser indicativo de desvalorização e precarização da área de UX Design, dado que se trata de uma empresa de 10 anos ou mais, com produtos físicos e diversos produtos digitais, mas que atua apenas com UX Designers focais. No entanto, não é possível afirmar isso de forma veemente sem aprofundar no dia a dia da organização em questão.

Empresas com quantidades de profissionais de UX entre 11 e 50, 51 e 100 somam 12,2% cada — mesmo percentual de pessoas que não sabem a quantidade de UX Designers na companhia. Há quatro empresas (9,8%) com mais de 100 profissionais de UX, e todas elas têm mais de 1000 trabalhadores no geral.

A maioria dos pesquisados informou que há Product Designers (73,2%) e UX/UI Designers (78%). A diferença entre as duas profissões é que a pessoa de product design, além do foco na pessoa usuária e nas interfaces, também se concentra em integrar o negócio em seus projetos, conectando-o com as duas esferas citadas anteriormente a fim de buscar as melhores soluções. 20 pessoas assinalaram a existência de ambos os profissionais na empresa, o que pode demonstrar desconhecimento sobre a diferença entre Product Designers e UX/UI Designers.

Menos da metade das empresas contam com UX Researchers (39%), e o mesmo acontece com outras especialidades de UX (Service Designer – 24,2%; UX Writer – 31,7%; UX Analytics – 17,1%). Esse dado pode apontar para várias possibilidades: inexistência de pesquisa sobre pessoas usuárias em profundidade; delegação da pesquisa para outros profissionais de UX, como Product Designers e UX/UI Designers; ou, ainda, parceria com outras empresas e terceirização desse tipo de pesquisa. De qualquer forma, esses números também acendem um alerta sobre a possível desvalorização da pesquisa e de outros aspectos fundamentais para uma boa UX durante o desenvolvimento de soluções.

A maioria da amostra (53,7%) considera adequada a quantidade de profissionais de UX Design inseridos na empresa em que trabalham. Dessas, há uma pequena preponderância em empresas entre 50 e 249 funcionários, seguida de organizações entre um e 49 trabalhadores, além de duas empresas com 500 a 1000 funcionários e duas com mais de mil trabalhadores. Já para 46,3% das pessoas pesquisadas, há menos UX Designers do que deveria na organização, e ninguém considerou excessivo número de profissionais da área na companhia.

A seguir encontra-se a análise do principal bloco de perguntas do questionário, ligado ao relacionamento e à comunicação entre profissionais de UX e outras áreas da tecnologia. Esta pergunta visou a investigar a percepção sobre o grau de proximidade entre UX Designers e profissionais de outras áreas, onde foi utilizado o método de escala linear, com cinco opções de resposta, sendo 1 a opção "Muito distante", e 5, "Muito próximo". Para 41,5% da amostra, os profissionais de UX Design não estão nem muito distantes, nem muito próximos das demais áreas da tecnologia; 26,8% acham que área de UX está relativamente próxima das outras; 19,5% percebem uma grande proximidade entre UX e outras áreas; 9,8% veem as áreas muito distantes e apenas uma pessoa identifica um grande distanciamento entre as áreas. Entre os pesquisados que consideraram o relacionamento relativamente próximo ou menos, mais da metade acha insuficiente a quantidade de profissionais de UX atuando na empresa.

Quando questionados sobre em quais atividades os profissionais de UX são envolvidos nos projetos, 85,4% das pessoas pesquisadas informaram que isso acontece durante o desenvolvimento do produto, ao passo que 78% informaram que isso também acontece durante o planejamento. Essa discreta diferença mostra que nem sempre esses profissionais participam desde o início da construção das soluções, o que deveria ser praticamente uma regra no desenvolvimento de software. Durante os testes, a participação é de 65,9%, durante a implantação é de 41,5% e durante manutenção a participação foi de 53,7%. Uma pessoa assinalou, ainda, que UX Designers não são envolvidos em nenhuma das fases do projeto — o que é alarmante, especialmente porque essa pessoa presta serviço como UX/UI Designer na empresa em questão. Apenas nove pessoas disseram que os profissionais de UX são envolvidos em todas as etapas listadas na pergunta; os demais relataram participação de UX em diferentes estágios da construção dos produtos.

Todos os respondentes afirmaram que profissionais de UX deveriam ser envolvidos durante o planejamento dos projetos, enquanto mais de 60% acreditam que isso deveria acontecer em todas as etapas. Duas pessoas acham que UX Designers deveriam participar apenas do planejamento. Estas percepções podem refletir a cultura de que UX Designers não são necessários durante todo o ciclo de vida de um produto, o que é refutado pela literatura especializada. Quanto mais cedo esses profissionais forem envolvidos no projeto, maiores são as chances de sucesso do mesmo. A pesquisa, o conhecimento sobre as pessoas usuárias e a adequação de experiências aos seus desejos, dores e necessidades deveriam existir pelo mesmo tempo que o produto, e não serem invocados quando houver problema ou tempo. Os profissionais de UX precisam ser envolvidos em projetos desde o começo e ter participação ativa ao longo do seu ciclo de vida, como afirmam Kashfi, Nilsson e Feldt (2017).

As pessoas que informaram acreditar que UX Designers devem participar de todo o ciclo de um projeto justificaram suas respostas afirmando que as soluções são feitas para pessoas, portanto, é essencial que especialistas em UX estejam presentes durante todo o processo. Esse pensamento é expresso na seguinte fala: "Todas as fases de desenvolvimento do produto precisam ser criadas com um time misto e diverso de diferentes áreas, para que seja possível a visão holística do produto/projeto". Esse depoimento trouxe dois temas extremamente relevantes: o primeiro, sobre a importância da diversidade na criação de times mistos.

Freitas (2019) ressalta esse fato em seu trabalho ao afirmar que as organizações passaram a perceber que a diversidade de pessoas é um diferencial competitivo a partir da percepção de que a criatividade é impulsionada por grupos diversos, o que abre portas para mais inovação a partir da heterogeneidade dos recursos humanos. O segundo ponto é a visão integral sobre o produto. Quando uma solução chega até a pessoa usuária, ela a entenderá como um produto único, e não como uma soma de funcionalidades que foram desenvolvidas por vários times e pessoas. Pensar o produto como algo único e integrado é primordial para o sucesso de sua entrega.

Uma pessoa pesquisada visualiza uma clareza de papéis e responsabilidades que talvez não seja tão presente no dia a dia de empresas de tecnologia, nas quais as funções e obrigações se misturam entre profissionais de áreas distintas que trabalham juntos.

Dos respondentes que não assinalaram todos os estágios do ciclo de desenvolvimento de software ao serem questionados sobre onde UX Designers deveriam ser presentes, nove declararam que tais profissionais devem participar de todo o ciclo de vida do projeto. Essa dissonância deixa dúvida se trabalhadores de tecnologia compreendem todas as fases de criação de software, dado que suas respostas quantitativas e qualitativas divergiram de forma significativa. Outros fundamentaram suas escolhas em questões do cotidiano de trabalho.

Os trechos acima refletem uma preocupante normalização da exclusão de UX Designers de etapas importantes do ciclo de vida do software. Não deveria ser normal profissionais de UX não terem acesso a ambientes de homologação e desenvolvimento, especialmente em organizações que não têm times especialistas em testes de qualidade de software — uma área que tem sido cada vez mais escassas nas empresas de tecnologia, pois estas alegam que todos os profissionais envolvidos deveriam ser capacitados para testar e garantir a qualidade de seus produtos.

Se uma pessoa desenvolvedora e uma UX designer testarem um fluxo, muito provavelmente terão bagagens pessoais e profissionais diferentes, o que culmina em visões e percepções distintas sobre a mesma funcionalidade, por exemplo. As primeiras podem encontrar problemas de experiência que o "olhar viciado" da pessoa UX Designer deixou passar porque já está imerso no fluxo há muito tempo, e o mesmo pode acontecer com problemas técnicos de codificação. É preciso que o time se una em prol do produto a fim de garantir sua qualidade; no entanto, o que acontece na rotina de UX Designers é precarização do trabalho, sobrecarga de reuniões e demandas mal priorizadas que afetam sua participação ativa no ciclo de vida dos produtos e uma aculturação de que tudo isso é comum e correto — mas não é.

Na pergunta sobre a percepção sobre o grau de proximidade de papéis e atuação de UX Designers, foi utilizado o método de escala linear, com cinco opções de resposta, sendo 1 a opção "Muito distante", e 5, "Muito próximo". Praticamente metade da amostra (46,3%) sente que esses profissionais estão próximos do time (grau 4 de 5), ao passo que aproximadamente 24% veem UX Designers muito próximos em papéis e atuação (grau 5 de 5). Em torno de 12% avaliam essa atuação de forma intermediária: nem muito próxima, nem muito distante (grau 3 de 5); em contrapartida, cerca de 15% acham que UX Designers estão profissionalmente distantes dos seus times (grau 2 de 5). Apenas uma pessoa considerou a participação desses profissionais como "muito distante" (grau 1 de 5).

Os resultados podem ser vistos de forma otimista, dado que aproximadamente 70% da amostra percebe a atuação de UX Designers próxima ou muito próxima de suas equipes. No entanto, ao comparar esses dados com os da pergunta 5.1 ("Proximidade da área de design de produto e UX com os demais times"), há uma dissonância sobre a compreensão dos graus de conexão entre profissionais de UX e de outras áreas, visto que menos de 50% da amostra assinalou o grau de proximidade entre as áreas como "Próximo" ou "Muito próximo" na pergunta 5.1. Vê-se, então, que profissionais de TI sentem que UX Designers atuam próxima a sua equipe principal, mas a área de UX em geral é vista de forma distanciada das demais esferas da tecnologia.

Logo, como tem se dado o relacionamento, a divisão de atividades e o entendimento de papéis e responsabilidades de um time de tecnologia composto por UX Designers e profissionais de produto, desenvolvimento de software e outras áreas da tecnologia? Não é apenas questão de interação entre pares, é uma lacuna que prejudica a qualidade dos produtos que estão sendo lançados por um time, e não por uma ou duas pessoas. Saad et al. (2021) ressaltam que a falta de conhecimento e cultura de UX podem afetar a percepção das pessoas desenvolvedoras, além de reduzir as atividades de UX ao enfatizar questões técnicas do produto em vez de focar nas necessidades da pessoa usuária.

Os resultados da pergunta sobre a periodicidade de alinhamentos e tomada de decisões envolvendo UX Designers ficaram bem distribuídos. 24,4% responderam que os encontros ocorrem mais de uma vez por semana, enquanto 22% informaram que a ocorrência é de uma vez por semana. 19,5% relataram que o time se encontra esporadicamente para tomar decisões de UX e, 7,3%, uma vez por mês.

Duas pessoas declararam que nunca há alinhamentos e tomadas de decisões relativas à UX onde trabalham atualmente ou já trabalharam. Excluir esse tipo de rito em organizações que atuam com software e têm em seu quadro de funcionários profissionais de UX é, no mínimo, contraditório. Quem está tomando tais decisões? Baseando-se em quê? Ou, talvez a pergunta mais pertinente seja: decisões de UX estão sendo tomadas nessas organizações? E, ainda: como está a qualidade desses produtos?

Usamos uma pergunta do tipo grade de múltipla escolha para investigar a compreensão dos respondentes sobre o impacto da atuação de trabalhadores de negócio, UX e desenvolvimento. Sobre profissionais de negócio, 51,2% das pessoas acham que sua forma de atuação é colaborativa, 19,5% consideram indiferente e 29,3% concordam que se trata de uma postura impositiva no dia a dia de trabalho. Entre os três tipos de área investigados, essa foi a que teve maior número de pessoas assinalando a opção "impositiva"; das 12 respostas, apenas duas foram de profissionais de desenvolvimento, e as demais vieram de profissionais de UX.

Esse comportamento pode ser explicado pela proximidade que existe entre especialistas de UX e negócio, que costumam trabalhar juntos durante o planejamento e definição de produtos, alinhado com pressões por produtividade em trabalhadores de negócio, como Product Managers e Project Managers. Como explicam De Souza, Gomes e De Barros (2018, apud REIS et al., 2019), o setor de TI das companhias geralmente é pressionado a enxugar seu orçamento a fim de potencializar o valor ao negócio; assim, realizam a priorização de acordo com as diretrizes estratégicas organizacionais. No entanto, nem sempre esses direcionamentos se relacionam direta ou indiretamente com as dores e necessidades das pessoas usuárias, que são o foco

principal dos profissionais de UX. Tais divergências podem causar estremecimento na relação profissional e culminar em fracasso do projeto por conta da falta de alinhamento entre os responsáveis pela entrega.

Quando questionados sobre a atuação de UX Designers, em torno de 85% dos respondentes apontaram uma percepção colaborativa dos profissionais de UX. Apesar de a amostra ter um quantitativo maior de profissionais de UX, todas as pessoas provenientes da área de desenvolvimento consideraram a atuação de UX Designers como colaborativas, exceto uma que considerou indiferente. Nenhum respondente do setor de desenvolvimento assinalou que o desempenho dos UX Designers é impositivo.

Essa informação aponta para uma valorização do trabalho de especialistas em UX por profissionais de desenvolvimento de software, o que é essencial para a integração dos times e melhores resultados. Cerca de 10% consideraram a atuação de UX Designers indiferente, enquanto pouco menos de 5% acham que profissionais de UX são impositivos no dia a dia da organização, os menores valores em ambos os critérios para as três áreas pesquisadas.

Por fim, sobre as pessoas desenvolvedoras de software, cerca de 70% dos respondentes afirmaram que sua postura é colaborativa; por volta de 22% afirmaram que a postura desses profissionais é indiferente (o maior índice entre as áreas) e pouco mais de 7% acharam sua postura impositiva. As percepções anteriores sobre profissionais de desenvolvimento podem ser reflexo do conhecimento ilhado dessas pessoas em questões técnicas e sua propensão a se envolver menos em questões de negócio e UX, especialmente por se tratar de uma esfera mais longa perante as áreas de negócio e UX em tecnologia de desenvolvimento de software.

Outra pergunta de grade múltipla teve por finalidade captar a compreensão sobre como o conhecimento de profissionais de tecnologia influenciam na comunicação e no alinhamento para o desenvolvimento de produtos. De forma geral, todas as áreas (negócio, UX e desenvolvimento) foram bem avaliadas pelos pesquisados.

Os profissionais de UX receberam a melhor percepção de desempenho, com o maior número de percepções positivas (78%) e o menor número de percepções negativas, com pouco menos de 10%. Já os profissionais de negócio e desenvolvimento de software obtiveram performances positivas iguais (em torno de 70%, cada), porém os especialistas em negócio obtiveram valores mais altos sobre percepção negativa, com cerca de 24%, ao passo que pessoas desenvolvedoras receberam o maior número de percepções de indiferença sobre seu conhecimento perante a comunicação e o alinhamento no ciclo de vida do produto.

De forma geral, a maioria das pessoas respondeu que confia na competência dos profissionais de UX da empresa em que trabalham ou trabalharam anteriormente. 97,6% dos pesquisados confiam na aptidão dos UX Designers em algum grau. 48,8% confiam bastante nos profissionais de UX, enquanto 39%, suficientemente, e 9,8%, em parte. Apenas uma pessoa declarou não acreditar na qualidade do trabalho dos profissionais de experiência na empresa em que atua.

Apesar de se tratar de uma pequena amostra, é bastante significativo constatar tais números, especialmente por se tratar de uma área relativamente nova dentro da tecnologia. O aprofundamento dessas estatísticas pode gerar um indicativo de que os profissionais de UX têm conseguido mostrar a excelência do seu trabalho, conquistado

o respeito e o reconhecimento de profissionais de outras áreas da tecnologia e conseguido se firmar no mercado de produção de software, assim como especialistas em desenvolvimento de código e negócio têm feito ao longo das últimas décadas.

No estudo de Kashfi, Nilsson e Feldt (2017), os autores ressaltam que trabalhos anteriores apontam lutas de poder entre UX Designers e pessoas desenvolvedoras, o que prejudica a UX e a qualidade das entregas. Esses desentendimentos podem acontecer por conta das diferenças de experiência; de modelos de trabalhos entre os profissionais das diferentes áreas; pelo fato de que profissionais de outras áreas experimentam experiências digitais percebidas como boas e ruins todos os dias (por isso também se sentem especialistas em UX); e porque os profissionais de UX devem ser envolvidos nas primeiras fases do projeto, então sua atuação é mais percebida durante a concepção do mesmo (Kashfi, Nilsson e Feldt, 2017).

Os envolvidos nesse processo acreditam que é possível atenuar em certa medida os conflitos de poder ao promover a disseminação do conhecimento e da conscientização sobre UX dentro das organizações. Eles também se dedicam a informar as partes interessadas sobre as responsabilidades associadas a UX, incluindo o quê, o porquê e o como das práticas de UX, sobretudo no contexto das estratégias globais da empresa (Kashfi, Nilsson e Feldt, 2017).

Os respondentes também foram convidados a compartilhar, de forma opcional, sugestões de boas práticas para melhorar a comunicação e o alinhamento entre UX Designers e profissionais das áreas de negócio e desenvolvimento de software. 16 pessoas trouxeram contribuições valiosas para ajudar a solucionar questões como interação e modelos de trabalho entre profissionais de UX e outras áreas.

As dicas trouxeram temas sobre: a importância de treinamentos sobre produto e outros temas ligados ao desenvolvimento de software; práticas conjuntas para resolução de problemas ("Práticas em conjunto resolvendo problemas. Exercícios para pôr em prática o dia a dia. Tipo pair design"); maior compartilhamento de conhecimentos no dia a dia; comunicação e abertura entre lideranças para disseminar a cultura colaborativa nas organizações ("Acredito que comunicação clara e abertura entre as lideranças das áreas é fundamental. São eles que ditam a cultura de colaboração"); alinhamentos sobre papéis e responsabilidades ("Alinhamentos mais organizados e papéis e responsabilidades mais estabelecidos. Matriz RACI pode ajudar"); inclusão e acolhimento de profissionais de UX como parte das equipes, e não apenas prestadores de serviços externos; maior autonomia para UX Designers atuarem no cotidiano; fomento pelo aumento da integração entre membros das equipes; atuação de profissionais de negócio como gestores da comunicação e responsáveis pelo alinhamento de expectativas entre os membros do projeto e partes interessadas; e o aumento da diversidade de recursos humanos.

A seguir, encontram-se percepções sobre a integração e a participação de UX Designers na tecnologia. As respostas a seguir foram trazidas por profissionais de tecnologia em cujas empresas pode haver ou não área de UX Design. A grande maioria das pessoas investigadas (76%) considera que especialistas em UX devem, sim, fazer parte dos times de tecnologia. Mais uma vez, é uma informação esperançosa para uma disciplina que ainda está em momento de afirmação e expansão na tecnologia.

Em contrapartida, 24% assumem que UX Designers deveriam estar fora da esfera de tecnologia. Pode-se apontar como motivos para esse pensamento os

apontamentos supracitados neste artigo, como: entrada relativamente recente da disciplina na tecnologia, falta de conhecimento sobre o escopo da cadeira, não reconhecimento da importância de UX, priorização de aspectos técnicos e de negócio em detrimento da UX, como já foram esmiuçados na pesquisa de Kashfi, Nilsson e Feldt (2017).

Uma pergunta quantitativa versou sobre a percepção do impacto de UX Design no desenvolvimento de software, utilizando o modelo de escala linear de 1 a 4, onde 1 significava impacto negativo, e 4, positivo. Houve uma percepção majoritariamente positiva sobre o impacto das atividades de UX na área de tecnologia, com 78% de respostas. 20% consideraram que esse impacto é levemente positivo, enquanto apenas uma pessoa achou que a área de UX repercute de forma levemente negativa no ciclo de vida do software. No entanto, ninguém afirmou que o trabalho de UX tem efeitos negativos na área de tecnologia. Mais uma vez pode-se notar que o trabalho dos profissionais de UX vem sendo reconhecido e valorizado por diversos setores da tecnologia, o que gera uma relação de ganhos para todos os envolvidos, como UX Designers, profissionais de negócio, time de desenvolvimento e, principalmente, pessoas usuárias.

Uma pergunta foi feita de modo opcional, sugerindo que os participantes compartilhassem seus pensamentos sobre a participação de profissionais de UX na tecnologia. Os depoimentos apontaram questões como: distância entre as áreas de UX e demais esferas da tecnologia; desvalorização e necessidade de reconhecimento da importância de UX no desenvolvimento de produto; maior necessidade de conhecimento sobre desenvolvimento de software por parte dos profissionais de UX; maior alinhamento entre UX Designers e pessoas desenvolvedoras; importância dos profissionais de produto na sinergia dentro dos times; e diferentes tipos de ligação de UX Designers com as equipes de tecnologia.

Os relatos encontrados no estudo mostram que ainda existe um afastamento entre as áreas de UX Design e demais âmbitos da tecnologia, mas já se pode vislumbrar avanços significativos na comunicação e no alinhamento entre membros de diferentes setores de desenvolvimento de produto. Também é importante relembrar que estão em prática diversas técnicas e ferramentas para facilitar a gestão das equipes no dia a dia das organizações a fim de garantir a qualidade das entregas de acordo com os escopos definidos pelas corporações.

Pares e líderes precisam se unir com o pensamento unânime de que estão trabalhando para desenvolver soluções que chegarão na forma de um produto único para as pessoas usuárias, logo, é preciso vencer as barreiras de comunicação, posicionamento e estratégia a fim de que se alcance o sucesso de forma coletiva, como time. Ao baixar um aplicativo, por exemplo, a pessoa usuária não vai saber quem prototipou a tela inicial ou quem codificou a lógica por trás do botão em que ela clicou; a única coisa que importa para a pessoa usuária é resolver suas dores e necessidades com a solução prometida por aquela empresa.

5. Conclusões e Trabalhos Futuros

Este trabalho teve por finalidade investigar a percepção sobre os desafios e as boas práticas relacionados a como os profissionais de UX design e de outras áreas da tecnologia se comunicam e colaboram em projetos de TI. Responder a tais

questionamentos é desafiador porque existem várias camadas por trás dos problemas de comunicação e alinhamento entre membros de uma equipe de desenvolvimento de software. No entanto, foram encontrados resultados que não só corroboram a literatura vigente, mas também abrem espaço para estudos maiores e mais aprofundados sobre os temas aqui abordados.

É fundamental destacar tópicos levantados como a quantidade de UX Designers nas organizações no ano de 2023: até poucos anos atrás muitas empresas de desenvolvimento de software nem falavam sobre UX, o que hoje já é realidade na maioria delas — ainda que nem todas a adotem de forma integral ou de acordo com as necessidades da sua clientela. O advento e a disseminação de redes sociais profissionais ajudou a impulsionar o mercado de UX Design e, hoje, pode-se encontrar inúmeros trabalhos sobre o estado atual da disciplina e sua importância na área de tecnologia.

Outro ponto que vale ser mencionado é a visão, em geral, positiva que as pessoas da amostra deste estudo compartilham sobre a atuação de profissionais de UX. Para um setor que veio se mostrar ao mundo décadas depois da área de desenvolvimento de software, é um avanço significativo, pois mostra que a cadeira de UX vem sendo vista e reconhecida pelas demais esferas da tecnologia.

A diversidade trazida nos resultados deste trabalho deve ser reconhecida como uma característica importante do mercado de trabalho de tecnologia atual, especialmente com o advento do modelo de trabalho remoto. Como já mencionado, essa característica é imprescindível para a inovação, e as organizações têm se atentado à questão, valorizando e incentivando a contratação de talentos diversos.

Apesar do cenário favorável, deve-se reconhecer que ainda existem muitas lacunas entre UX, negócio e desenvolvimento, principalmente no que tange à comunicação e à colaboração entre profissionais dos referidos setores. É preciso, portanto, olhar para os times, entender suas necessidades e estruturar processos adequados para melhorar as questões que influenciam em seu dia a dia e nas condições desfavoráveis ao crescimento das empresas de software. Para além das questões de negócio, este estudo foi realizado com uma população profissional relativamente jovem. As novas gerações de profissionais estão cada vez mais conscientes sobre a importância do bem-estar no ambiente organizacional, portanto, fomentar o respeito e o reconhecimento de seu trabalho também faz parte da rotina e da responsabilidade social das corporações.

Esta pesquisa pode ser usada para estudos futuros tanto sobre o tema de pesquisa aqui investigado quanto sobre questões adjacentes, como o esquadramento sobre escopos de trabalho, papéis e responsabilidades de UX Designers e outros profissionais da tecnologia. Outro tema que pode ser destrinchado são as possibilidades de integração de profissionais de UX dentro dos times de tecnologia. Um assunto relevante também levantado foram os modelos de trabalho de UX Designers: se devem trabalhar alocados, focados, e quais especialidades devem se encaixar em cada modelo.

Referências

De Souza, L. P., Gomes, C. F. S., & De Barros, A. P. (2018). Implementation of New Hybrid AHP-TOPSIS-2N Method in Sorting and Prioritizing of an IT CAPEX Project Portfolio. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 17(04), 977-1005.

- Freitas, T. A. (2019) A gestão da diversidade em um ambiente de inovação. 108f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/205376>>. Acesso em: 18 set. 2023.
- Kashfi, P., Nilsson, A., Feldt, R. (2017) Integrating User eXperience practices into software development processes: implications of the ux characteristics. PeerJ Computer Science, [S.L.], v. 3, p. 130-170, 16 out. 2017. PeerJ. Disponível em: <<https://peerj.com/articles/cs-130/>>. Acesso em: 08 ago. 2022.
- Lima, A. C., Silva, C. (2023) Material Suplementar. Disponível em: <https://zenodo.org/records/10565508>
- Norman, D., Nielsen, J. (2013) History of Nielsen Norman Group: UX Training, Consulting, & Research. São Francisco: Norman Nieltsen Group, 2013. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/about/history/>>. Acesso em: 02 ago. 2023.
- Reis, A. C. B. Moraes, G. M. De, Oliveira, W. S, De; Silva Jr, E., Monteiro, S. B. S. (2020) Modelo para priorização de execução de projetos de TI em uma instituição financeira. Iberian Journal of Information Systems and Technologies, v. 27, pp. 319–332, mar. 2020. Disponível em: <<https://www.proquest.com/openview/9a823ea6cbbbe53276d5650373f98b5f6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>>. Acesso em: 18 set. 2023.
- Saad, J. G. de O. (2021) User eXperience em startups de software: um paralelo da literatura com a prática diária. 2021. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Universidade Federal de São Carlos, Sorocaba, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/14454>>.
- Silveira, S. De A. M. Da, Zaina, L. A. M. (2021) UX em Startups Brasileiras: um relatório técnico sobre o trabalho de UX em startups de software do Brasil em 2020 do ponto de vista dos profissionais que atuam nelas. São Carlos: UFSC, 2021, 18 p. Disponível em: <http://uxleris.sor.ufscar.br/reports/RelatorioTecnico_UX_Startups_2020.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2023.
- Silveira, S. A. M., Choma, J., Pereira, R. Guerra, E. Zaina, L. A. M. (2021) UX Work in Software Start-Ups: Challenges from the Current State of Practice. XP 2021: 19-35. Doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-78098-2_2