

No início do texto o autor começa citando a dificuldade que é em trabalhar com aplicações móveis, pois existe muita dificuldade em encontrar contratantes ou usuários diretamente envolvidos nos projetos, limitando assim os requisitos que conseguem adquirir para esses projetos, então o autor explica que para esse problema foi criada as técnicas de Personas.

A técnica de Personas consiste em fornecer uma maior compreensão dos usuários dos sistemas em termos de suas características, necessidades e objetivos, os quais auxiliam os engenheiros de software a projetar e implementar o sistema. Essa técnica consiste em coleta de dados dos usuários para ter uma maior compreensão das características do sistema.

A técnica de Personas é bastante criticada pois ela contém dados informais e não científicos, ela também é criticada por causa da sua dificuldade de implementação e não descrição de pessoas reais.

Tendo em vista esses problemas na técnica de Personas foi criado um método de auxílio para os engenheiros de software chamado Mapa de Empatia. Mapa de Empatia (ME) é um método que ajuda a projetar modelos de negócios de acordo com as perspectivas do cliente.

O Mapa de Empatia consiste basicamente em perguntas guias que direcionam a criação dos perfis de segmento dos clientes.

Para ajudar os engenheiros a projetar para os usuários foi criada uma nova técnica chamada PATHY(Personas emPATHY). Essa técnica ajuda a identificar as funcionalidades e características para uma aplicação baseando-se nos problemas e necessidades dos usuários.

A técnica PATHY ajuda a refletir sobre a pessoa que irá interagir com o sistema. Após isso a técnica ajuda a entender os problemas que o usuário possui e pode ser resolvido pelo sistema. Essa técnica possui 2 componentes básicos, os campos e as perguntas-guias, os campos são espaços para preencher com informações. Os campos são como um auxílio para deixar separado como as perguntas-guias serão feitas.