



Interface Humano-Computador

Fechando a fase da busca por Necessidades



**Vamos conversar sobre
os resultados das entrevistas**



Técnicas adicionais para encontrar necessidades

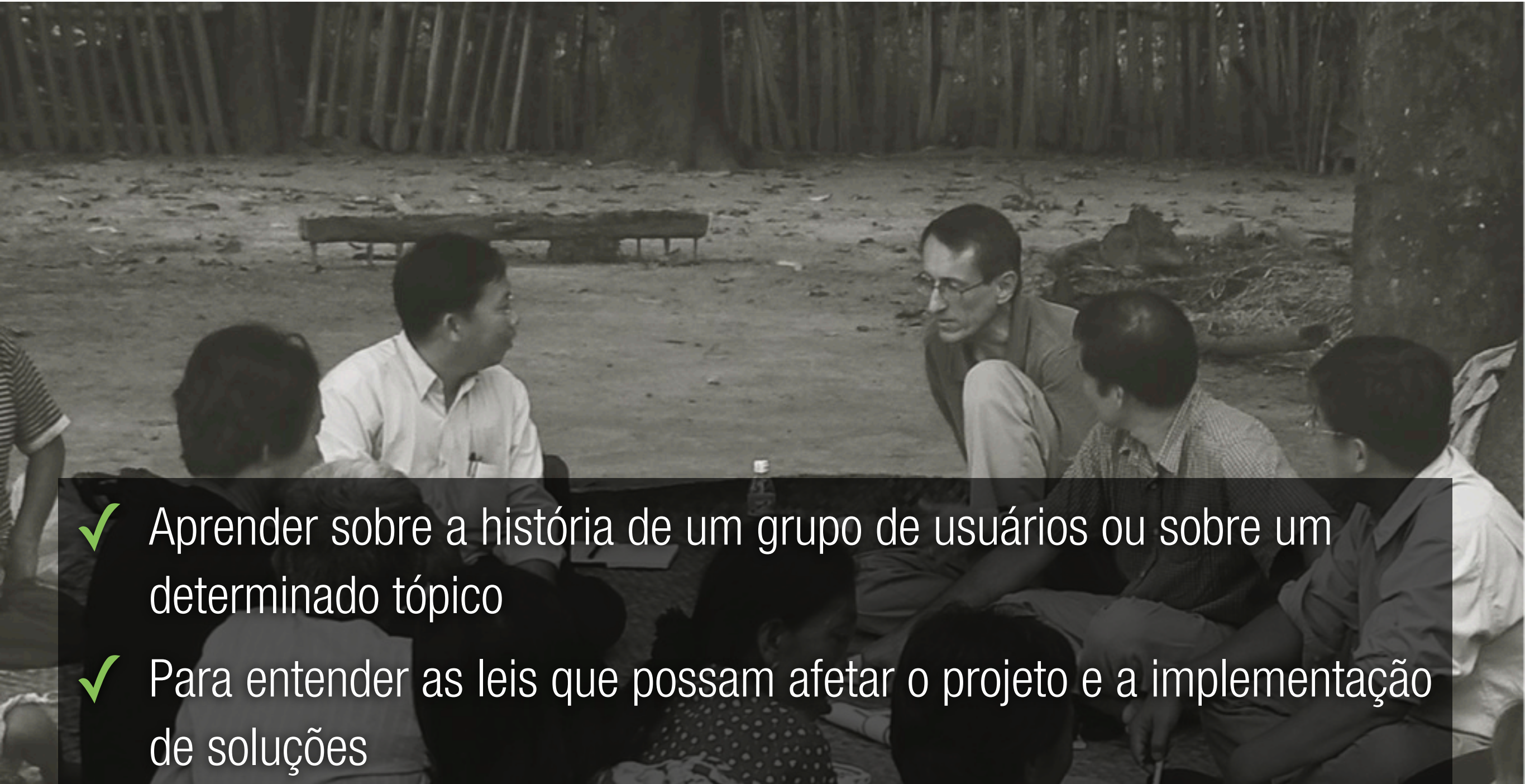


Entrevistas com especialistas

Especialistas podem ser chamados para proverem técnicas e informações em profundidade. Procurar especialistas pode ser útil nos casos em que a equipe precise absorver uma grande quantidade de informação em um curto período de tempo e/ou quando outros já fizeram pesquisas extensas sobre o assunto.



IHC - Fechando a fase da busca por Necessidades



- ✓ Aprender sobre a história de um grupo de usuários ou sobre um determinado tópico
- ✓ Para entender as leis que possam afetar o projeto e a implementação de soluções
- ✓ Para coletar informações sobre tecnologias recentemente inventadas ou que estão perto disso



Entrevistas com especialistas

- ✓ Não é um substituto para entrevistas com o usuário final/público-alvo
- ✓ Se possível, entreviste especialistas com diferentes pontos de vista em determinado tópico para balancear os desvios
- ✓ Não peça soluções aos especialistas ou considere suas idéias como a solução definitiva



Entrevistas com especialistas

- ✓ **Passo 1** - Identifique as áreas ou tópicos sobre os quais você gostaria de conversar com os especialistas.
- ✓ **Passo 2** - Encontre e recrute esses especialistas, explicando o projeto e determinando o tempo que pretende conversar com eles. Tente conversar com pessoas com opiniões diversas sobre os tópicos para desafiar a equipe a pensar de novas formas.
- ✓ **Passo 3** - Retorne a esses especialistas durante a fase de feedback do projeto – especialistas podem ser ainda mais úteis quando existe algo tangível a ser discutido.



Avaliação de similares

- ✓ Uma das melhores maneiras de inspirar idéias novas é examinar experiências similares em outros contextos, em vez de focar estreitamente no tópico pesquisado
- ✓ O simples ato de observar contextos diferentes pode trazer à mente novos insights
- ✓ Não precisa necessariamente ser um concorrente



Avaliação de similares - Exemplos

- ✓ Um cirurgião pode conseguir insights sobre como organizar seu equipamento médico ao visitar uma loja de ferragens
- ✓ O funcionário de uma companhia aérea poderá conseguir boas idéias sobre check-in ao observar a recepção de um hotel
- ✓ Um fabricante de cantil de água poderá prestar atenção a outros meios usados pelas pessoas para carregar líquidos ou objetos pesados.



IHC · Fechando a fase da busca por Necessidades

Personas

ou como sempre manter
o usuário em mente



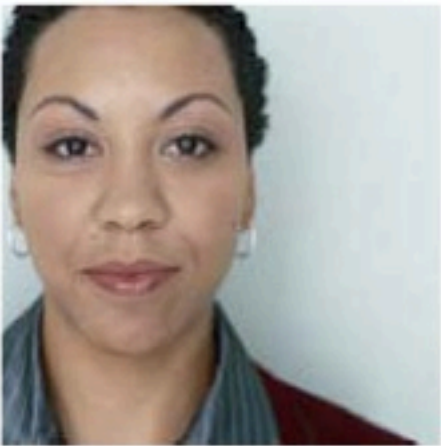
Personas

É um personagem fictício (também conhecido como modelo de usuário ou perfil de usuário) construído para representar as necessidades de um grupo de usuários reais. Colocar um nome e associando um rosto aos dados ajuda a equipe a manter o público em mente durante todo o processo de criação e implementação.



IHC - Fechando a fase da busca por Necessidades

Personas: Exemplo



Janet

“Eu não tenho tempo para filtrar várias informações. Eu preciso de respostas rápidas.”

Janet é frustrada com o trabalho num ambiente corporativo e quer iniciar sua própria empresa de contabilidade.

Idade: 42

Ocupação: Gerente do departamento pessoal

Família: Casada com dois filhos

Renda familiar: R\$ 180.000/ano

Perfil técnico: Bem confortável e acostumada com tecnologia, é dona de um notebook Dell (há um ano) com Windows. Usa uma conexão de 15Mbit em casa. Passa de 15 a 20 horas online na semana.

Internet: 75% do tempo em casa. Notícias, pesquisa e compras.

Sites favoritos



WSJ.com



Salon.com

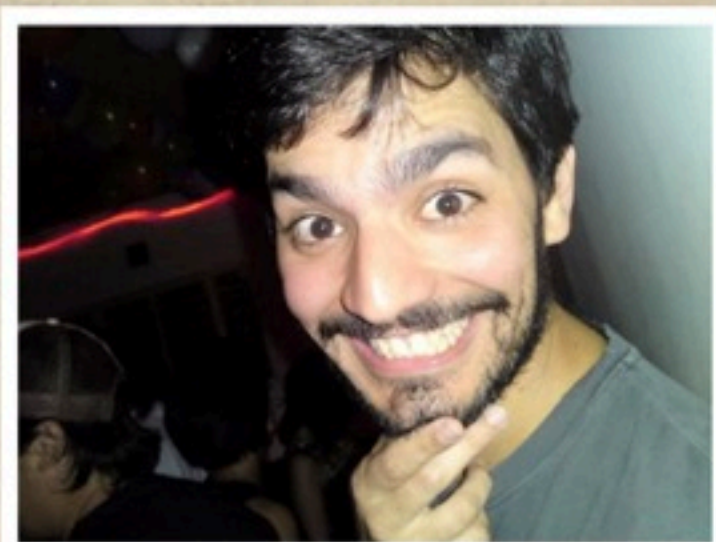


Travelocity.com



"Eu gosto dos
bares de calçada"

ZÔNIA - 43 ANOS



"Toda sexta-feira
estou aqui"

ANDRÉ - 25 ANOS



"Tive que parar na
7ª série, porque
precisava trabalhar"

CARLOS - 38 ANOS



Personas

- ✓ Um modelo de pessoa, um exemplo
- ✓ Inclue informações demográficas, mas também captura as motivações pessoas, intenções, comportamentos e objetivos reais das pessoas
- ✓ Use uma foto que represente visualmente aquela pessoa
- ✓ Dê um nome a ele ou ela, ocupação, plano de fundo, situação social, desejos, sonhos, objetivos etc. Conte uma história sobre a pessoa.



Personas: Para que?

Ajuda a não perder o foco nos seus usuários em meio a tantos dados coletados sobre eles. É uma técnica usada para deixar essa imagem do usuário mais real na mente do designer e da equipe toda.

Saber o que a pessoa pensa, faz e sente ajuda a criar empatia. E isso leva a insights, que levam a oportunidades de novas soluções e inovações.



Exercício em sala

Discuta com seu grupo, identifique 3 ou 4 perfis de usuários entrevistados e crie uma persona para cada perfil. Transforme os dados das suas entrevistas em personas com base na aula de hoje.



:-)

Perguntas?



:-)

Obrigado!

professor@rodrigomuniz.com