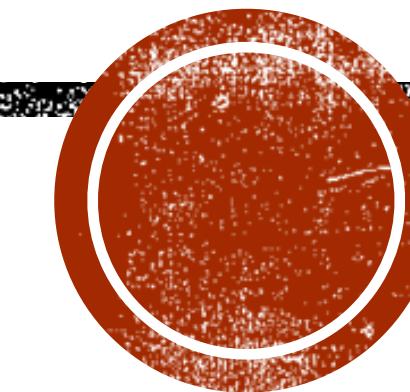

EMPAТИA COM O USUÁRIO

Tiago Massoni



Estamos sempre falando em papéis

Cientes

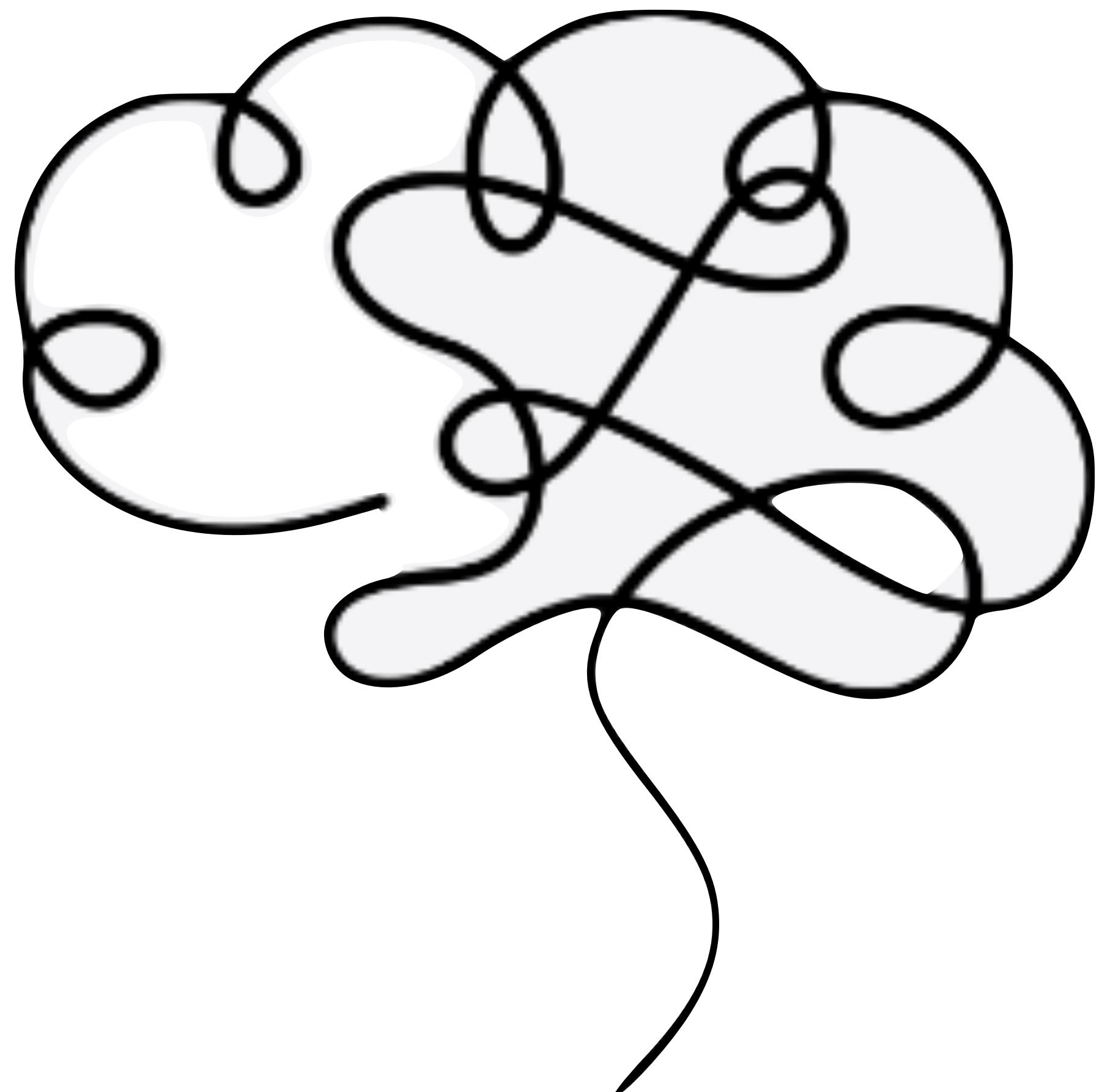
Usuários

Balconista

Vendedor

E as pessoas?

**Existem evidências psicológicas
de que humanizar pessoas faz bem
para o design de UX**



persona

Representação **semi-fictícia** do usuário ideal, baseada em dados reais e comportamentos observados

Orienta o design centrado no usuário

Facilita a empatia com os usuários durante o processo de design

Contribui para decisões informadas ao longo do ciclo de design

Comportamento

ANDREIA LEMOS



Alegre - Preguiçosa - crítica

Adora sair pra comer

Adora mexer no celular

Viciada em Redes Sociais

Gosta de sair para comer

Sedentária

Gosta de conversar

Gosta de fazer uma pesquisa completa antes de comer em algum lugar

Info. Demográficas

30 anos

Mora sozinha

Tem 1 cachorro

Trabalha em Startup

Necessidades e Objetivos

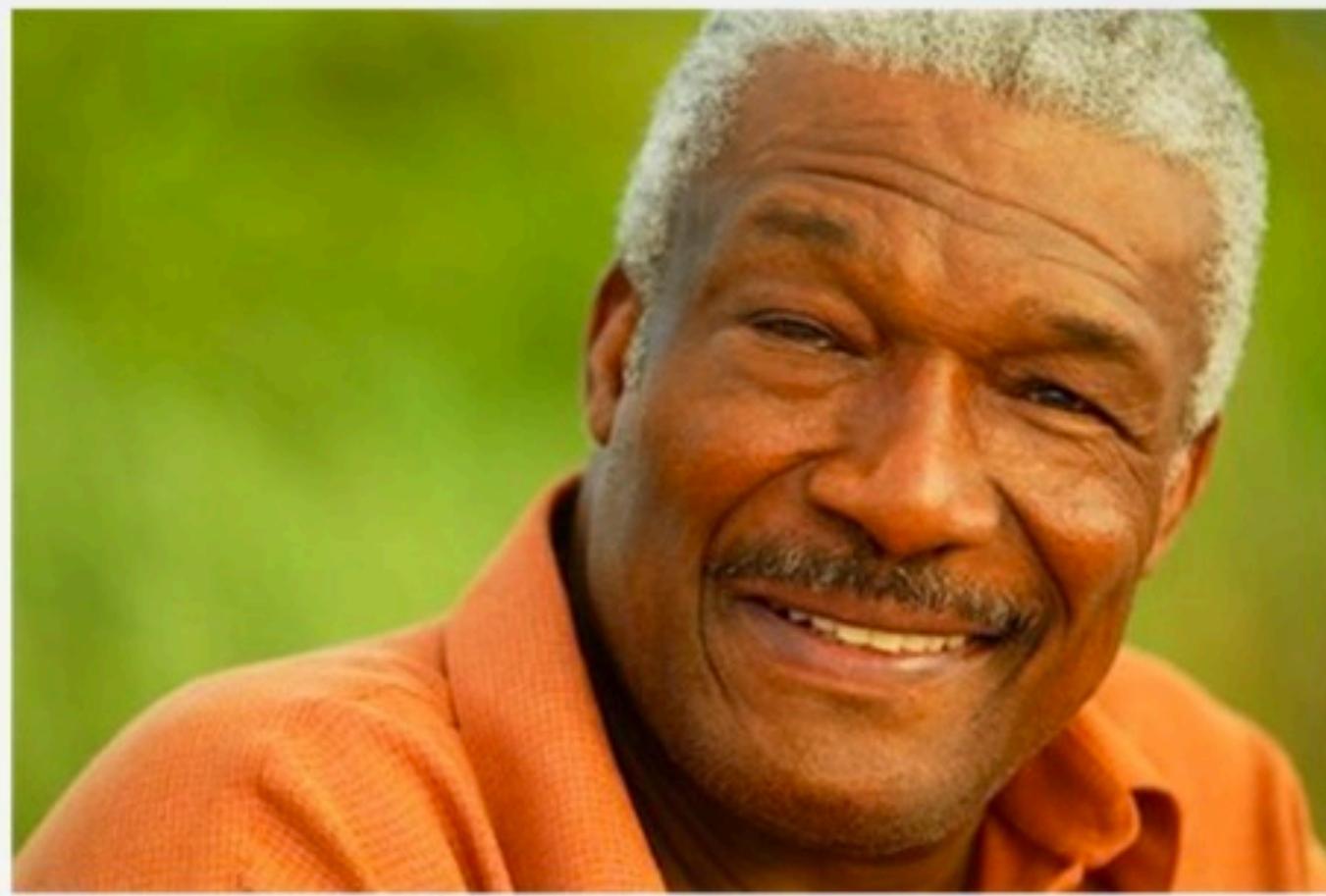
Economizar tempo de pesquisa de restaurantes

Comer bem

Preço acessível

Praticidade

Facilidade



Jefferson
59, Male
Type 1 Diabetes

I enjoy cooking, playing with my grandchildren, and spending time with my wife. I do not want diabetes to slow me down.

MOTIVATIONS

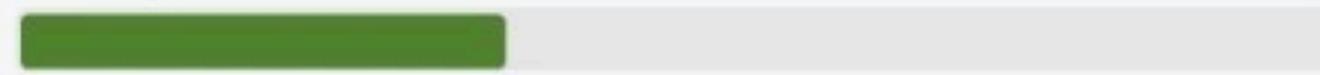
Health



Family



Independence



GOALS & INTERESTS

- Keep doing the things that make him happy
- Be able to spend time with his grandchildren
- Be able to eat the foods he likes to cook
- Feel control over his diabetes

PAIN POINTS & CONCERNS

- Frequent check-ins with the doctor
- Numbers not improving or getting worse
- Having to learn how to track his health at an older age
- Working with technology

JANE



QUOTE

"To be good at PR, I have to be up on the trends, which is where Instagram comes in handy"

BIO

Jane is a passionate freelancer who gives her all to each and everyone of her clients. She has trouble keeping track of tasks, and managing all of her client accounts. She enjoys a thriving social life, and enjoys spending time with family and friends.

BEHAVIORS

- She's not afraid of hard work, and to spend all day in the office
- Uses Instagram and Twitter to keep up on the latest trends

GOALS

- Manage client communication
- Enhance productivity

PAIN POINTS

- Since Jane freelances, each client makes her have an email account with their company. She has a hard time keeping track of all accounts

PERSONALITY

Judging

Perceiving

Analytical

Creative

Extrovert

Introvert

MOTIVATIONS

Social

Pride

Achievement



ZARA



Passos

1. Entrevistar usuários em potencial
2. Identificar padrões
3. Criação do Perfil

Dar um nome e características humanas

Incluir dados como idade, ocupação, interesses e desafios

Exercita a empatia!

exercício

Vamos criar uma pessoa ficcional

Vamos simular uma ideia de solução: app para aluguel de roupas

Mapa de Empatia

Seis seções essenciais, dimensões da experiência do usuário

O que o usuário vê, ouve, pensa e sente, bem como o que diz e faz.

Formam um **quadro completo** das características e do estado emocional do usuário durante a interação com o sistema

Componentes

O que o usuário vê e ouve: Observações externas do usuário

O que o usuário pensa e sente: Seus pensamentos, emoções, e motivações

O que o usuário diz e faz: Comportamentos visíveis e expressões verbais

Dores: Desafios, frustrações e obstáculos que o usuário enfrenta

Ganhos: Objetivos, desejos e benefícios que o usuário busca

O QUE PENSA E SENTE?

O que realmente importa,
principais preocupações e aspirações

O QUE **ESCUТА?**

o que amigos dizem, o que o chefe fala,
o que influenciadores dizem

O QUE **VÊ?**

ambiente, amigos,
o que o mercado oferece

O QUE **FALA E FAZ?**

atitude em público, aparência,
comportamento com outros

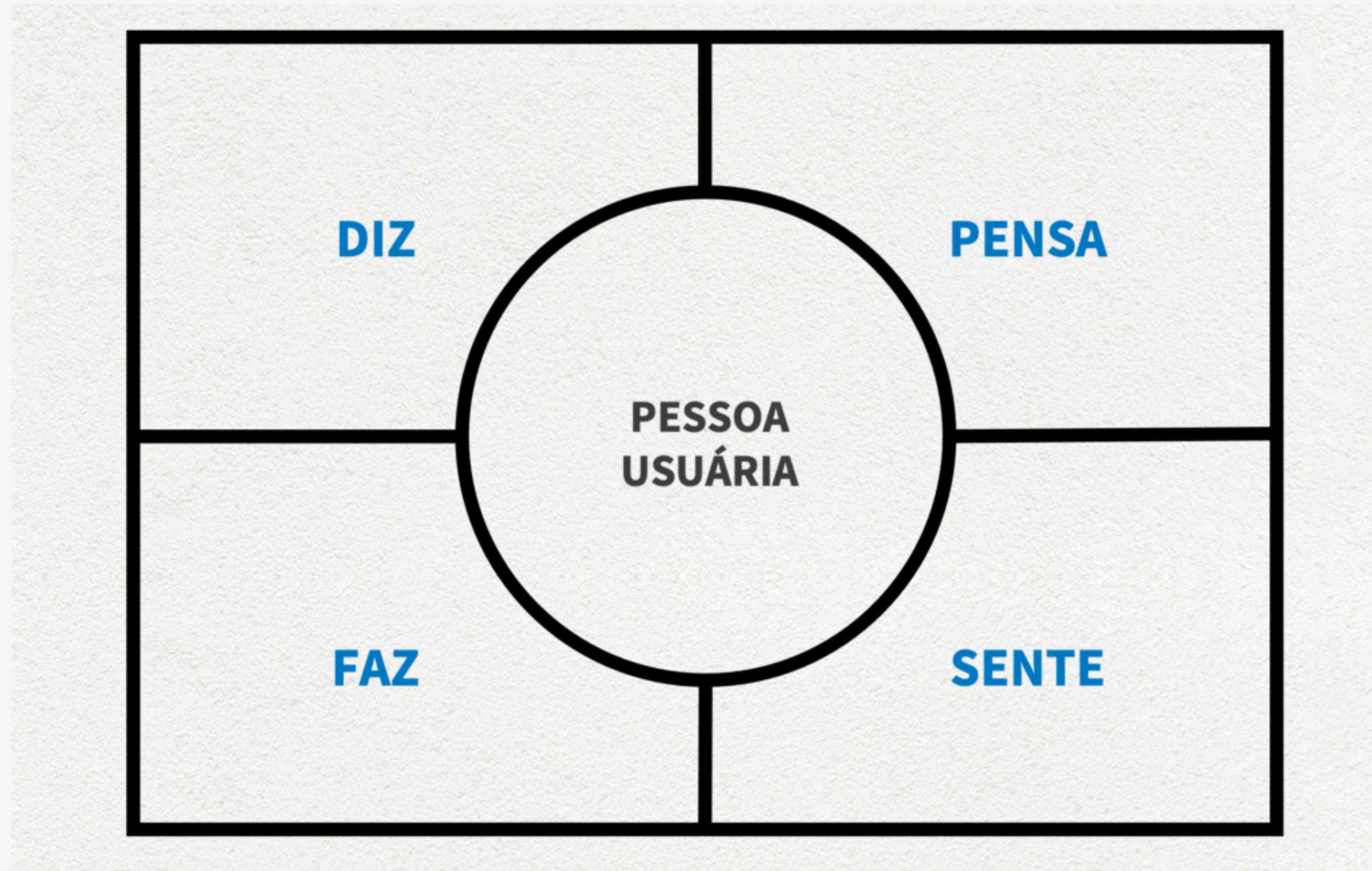
QUAIS SÃO AS SUAS **DORES**

fraquezas, medos, frustrações, obstáculos

QUAIS SÃO OS SEUS **GANHOS**

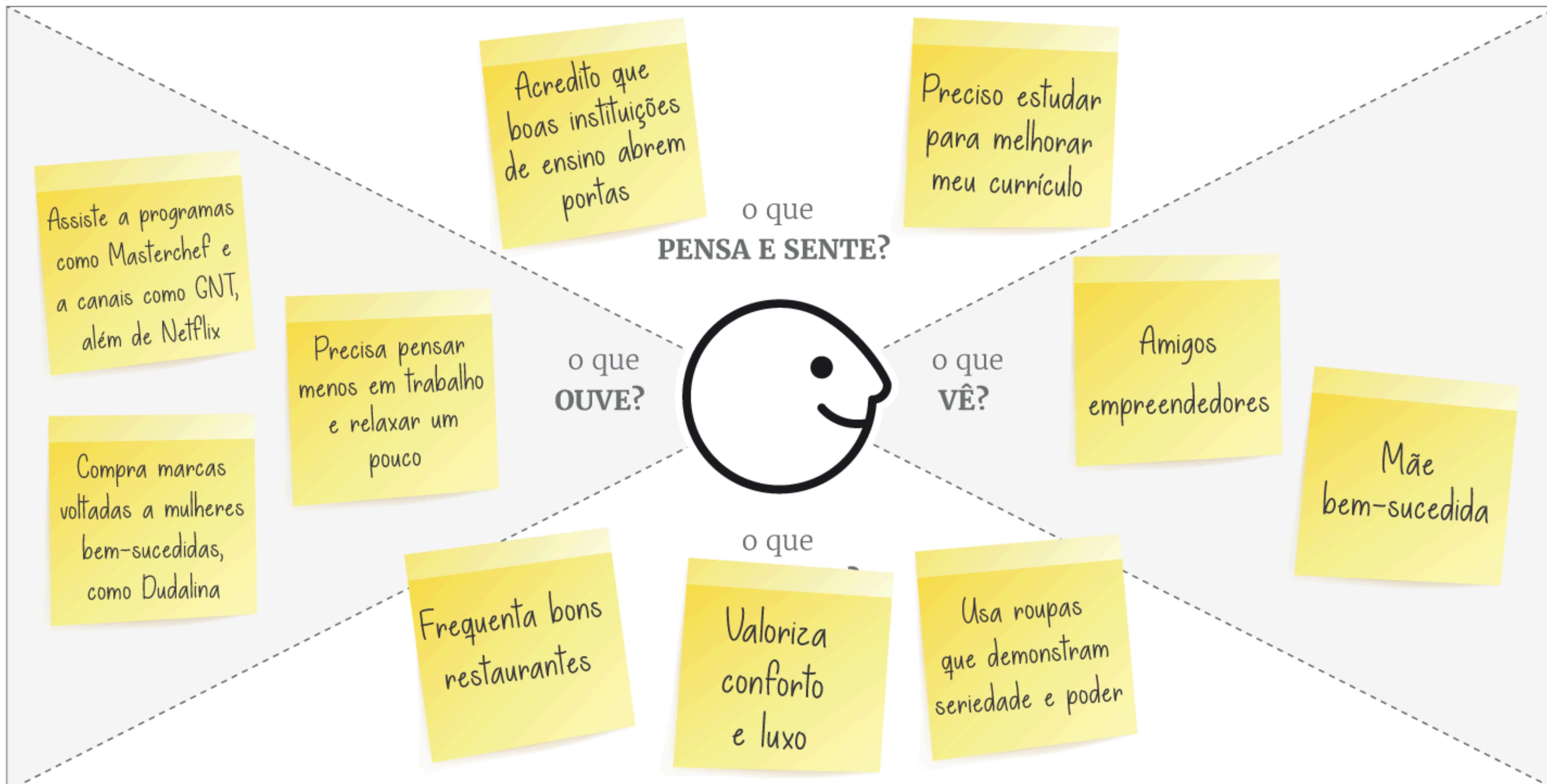
desejos e necessidades, formas de medir sucesso, obstáculos

Versão simplificada



Nome: Juliana

Idade: 36 anos



quais são as DORES?

Sente-se desatualizada em relação ao mercado de trabalho

É difícil conciliar trabalho e família

quais são as NE

Preciso de conhecimentos de gestão, metodologias ágeis e Marketing Digital

Preciso melhorar meu desempenho para chegar à diretoria da empresa

Inutilidade

Desanimado

*Apostarem
formação*

*O que ele
ESCUТА?*

*Incentivos
para emigrar*

*Ser
empreendedor*

*Trabalhar sem
ser remunerado*

O que ele

PENSA E SENTE?

O que realmente conta, principais preocupações e aspirações

Insegurança

*Tem de
emigrar*

*Falta de
oportunidades
Muitos colegas
desempregados*

*O que ele
VÊ?*

ambiente, amigos, o que o mercado oferece

*Ofertas
desadequadas*

*Colegas a
emigrarem*

O que ele

FALA E FAZ?

*Tenta criar
networking*

*Envia CV's a nível
nacional e internacional*

DOR

*Sentisse mais apenas um
número*

*Capacidade não
reconhecidas*

GANHOS

Sentir-se útil

*Evolução
profissional*

*Criação
networking*

exercício

Um mapa de empatia ligado à persona feita anteriormente