

02

## Análise do usuário

### Transcrição

A UX engloba diversas áreas. Mas, afinal, de quem é a experiência? A criação de um produto e as decisões tomadas em relação a ele devem se basear em quem irá usá-lo, ou seja, no **usuário**.

Precisamos questionar o quê será melhor para quem usa o produto. Temos que sair do modelo mental de quem cria, focado no mecanismo, e entrar no modelo mental do usuário. Assim, precisamos analisá-lo, nos perguntar quais são os objetivos de vida dele. Por exemplo, se o usuário gosta de viajar e quer realizar uma viagem de um ano, podemos criar um aplicativo relacionado a viagens.

Podemos analisar vários aspectos, como:

- Será que o seu usuário é influenciado pelos amigos?
- Ele usa sites de reclamações online?
- Onde esse usuário está? No ponto de ônibus? Onde ele estava antes?
- Quais são os seus medos? Se ele tem medo de ser roubado, ele usaria um aplicativo com o nome pouco confiável "Anonymous"? O ideal é que o seu aplicativo consiga amenizar este medo.

Analizar o usuário é, simplesmente, **trabalhoso**. Mas é possível!

Eu já trabalhei em locais em que não tínhamos a oportunidade de nos perguntar sobre a Experiência do Usuário, questionando:

- Como será a utilização desse sistema?
- Qual será o meio de acesso ao produto (*tablet, smartphone*)? Onde ele será necessário (dentro de uma viatura da polícia, no ônibus, na rua)?

Além das características **demográficas**, podemos levar em consideração as características **físicas**, como sexo e idade, buscando identificar perfis. Caso o usuário não esteja habituado a utilizar dispositivos **mobiles**, podemos explorar isso no aplicativo.

Com relação ao **ambiente**, se o usuário está em uma excursão, será que o celular terá bateria suficiente para usar a aplicação? Ou será que a app é utilizada no transporte?

Podemos analisar também o perfil **psicológico**, identificando qual seria o público da aplicação. Como é o humor dele? Qual será o seu estilo musical? É tímido ou gosta de se relacionar com outras pessoas? Como facilitar a vida do usuário?

Imagine um usuário que acabou de bater o carro e pode estar se sentindo frágil ou ansioso. O ideal seria que a seguradora tivesse uma app para acionar um guincho, rapidamente, por exemplo.

Pensando em uma situação positiva, outro usuário está em uma praia com a família. Como você poderia potencializar o estado de felicidade? De repente, criando uma aplicação de filtros de fotos, como os do Instagram, ou que armazene as imagens com eficiência e segurança.

Todas essas questões envolvem a análise do perfil do usuário.

