

**Explore a
psicologia e
o design
emocional**

PESSOAS



ÉTNICA

CULTURAL

DIVERSIDADE

PSICOLÓGICA

SOCIAL

7,75
~
BILHÕES

FUNDAÇÃO ALEMÃ PARA A POPULAÇÃO MUNDIAL (DSW)

GERAÇÕES

MILLENNIALS



GERAÇÃO

INDIRETA

CONECTADA

MULTI-



GERAÇÕES





ESPECIAIS

HUMAN CENTRED DESIGN (HCD)

**DESIGN
CENTRADO NO
SER HUMANO**

FOODS

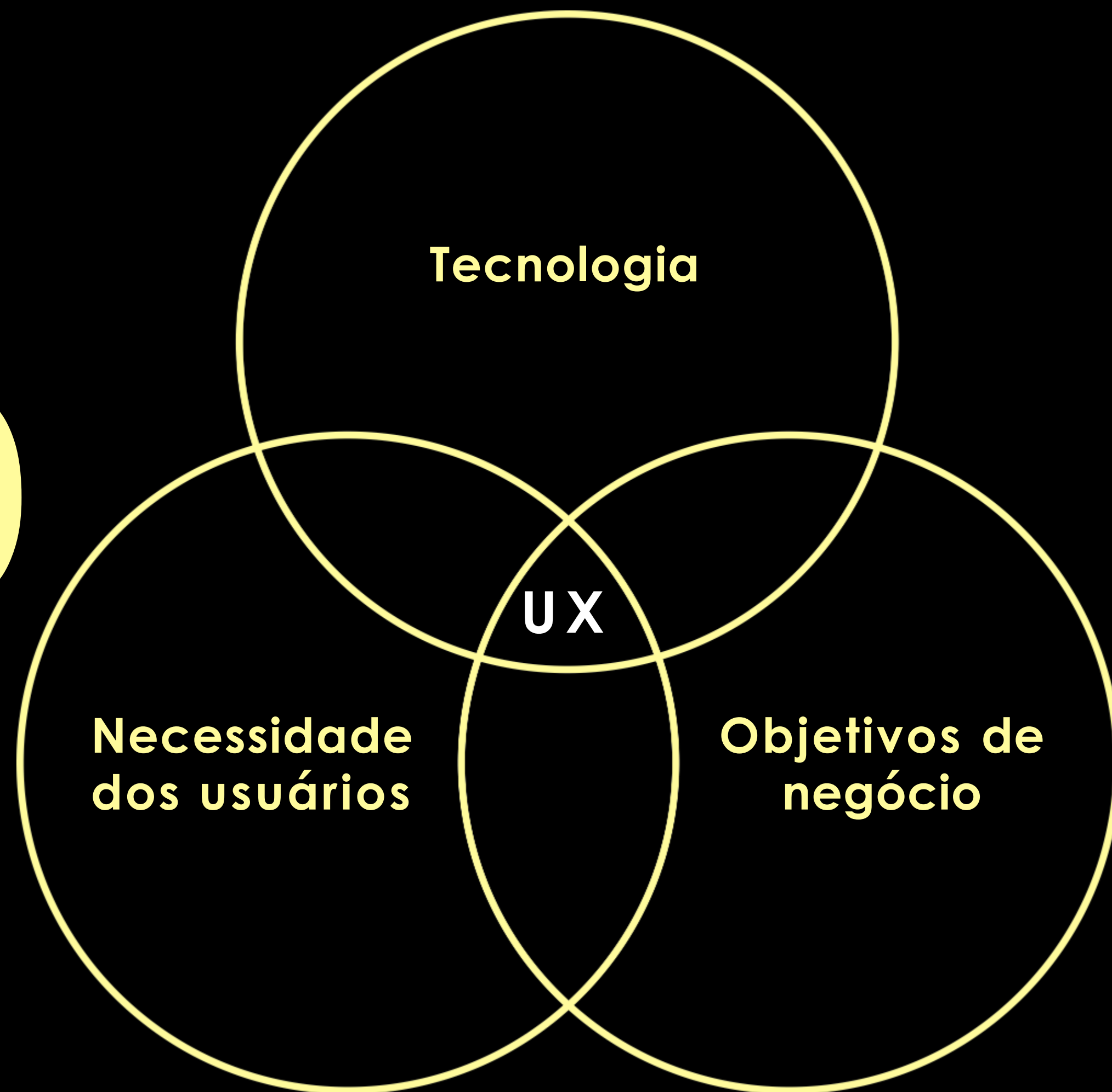
PESSOAS

ENCONTRAR

O REAL

PROBLEMA

HUMAN CENTRED DESIGN



PSICOLOGIA E PERCEPÇÃO



**COMO
FUNCIONA?**

COGNIÇÃO
RAZÃO E
EMOÇÃO

COGNIÇÃO É
SOBRE PERCEBER
O MUNDO

Cognição

**A cognição conduz o
comportamento do usuário**

Cognição

Atenção

Raciocínio

Resolução de
problemas

Memória

Linguagem

Tomada de
decisão



Cognição

ATENÇÃO

**Seleção e filtro de informações
sensoriais do ambiente**

Cognição

MEMÓRIA

**Codificar, guardar e recuperar
informações recebidas pelos sentidos**

Cognição

A maioria das pessoas conseguem processar e guardar de 5 a 9 (+/-7) itens na memória de curto prazo

Cognição

LINGUAGEM

**Aprendizado, compreensão, produção
e compartilhamento de sentido**

Cognição

RACIOCÍNIO

**Argumentação lógica, verificação de fatos
e assimilação/rejeição de informações com
base em conhecimento prévio**

Cognição

TOMADA DE DECISÃO

Seleção da melhor opção disponível através
do processo de resolução de problemas

Cognição

O tempo necessário pra tomar uma decisão aumenta de acordo com o número e complexidade de escolhas

Cognição

A carga cognitiva total, ou quantidade de poder de processamento mental necessária para usar o seu site ou app, afeta o quão fácil será para os usuários encontrar conteúdo e completar tarefas

Cognição

É responsabilidade do designer desobrigar os usuários de tarefas cognitivas pesadas e simplificar as tarefas que ele precisa executar em uma interação

Cognição

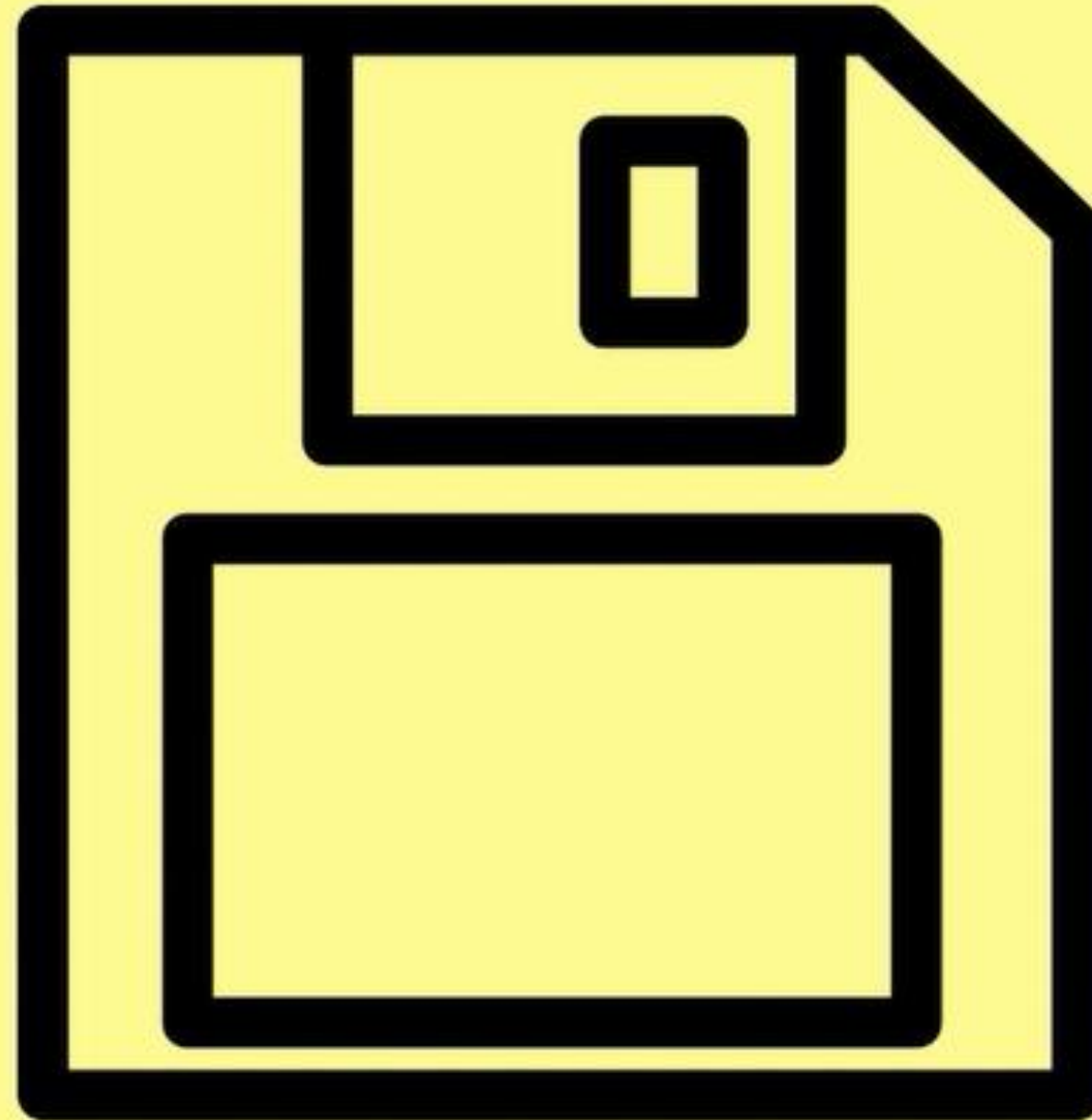
**Simplificar o uso e
aliviar a carga
cognitiva do usuário**

MODELOS MENTAIS

Modelos mentais

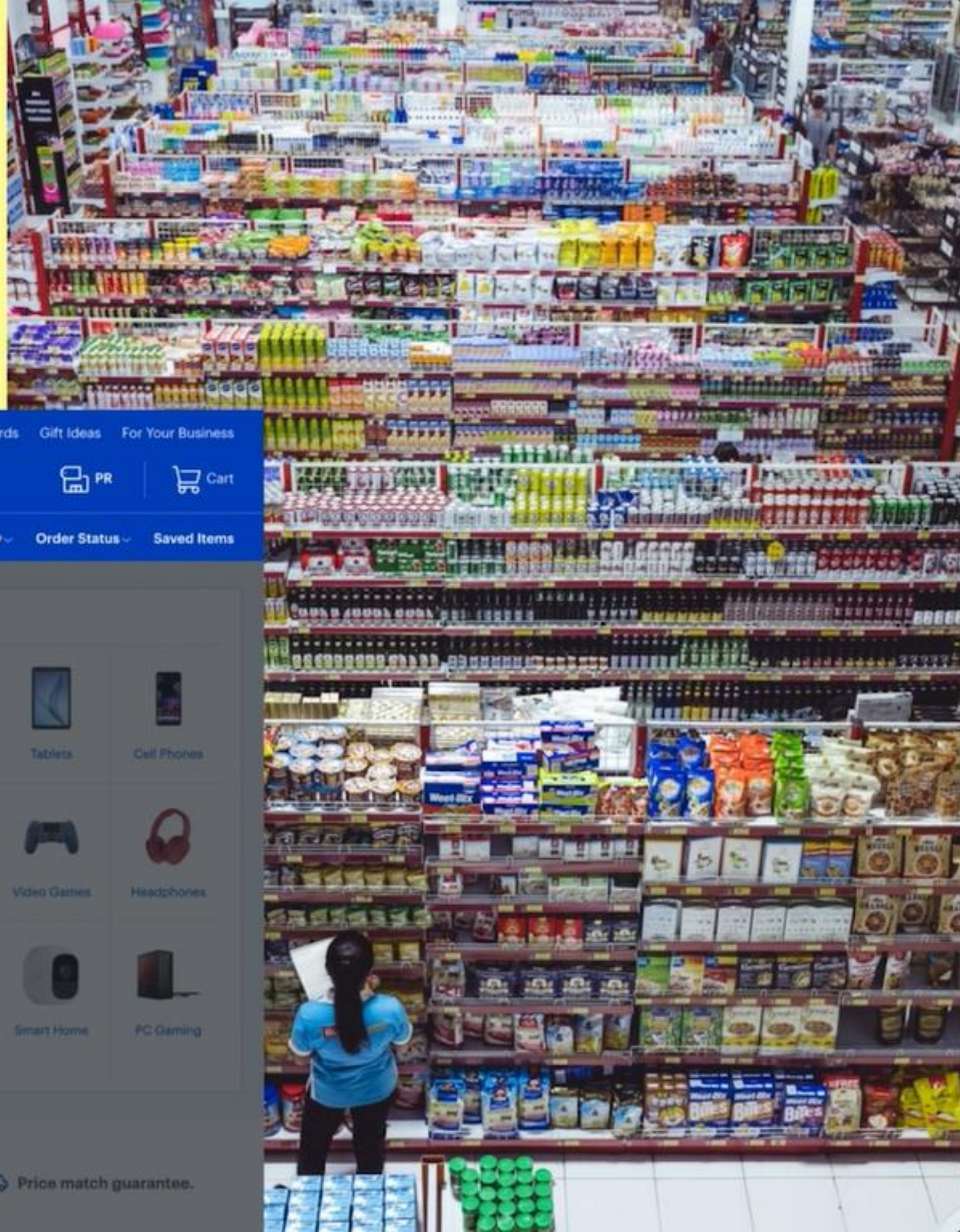
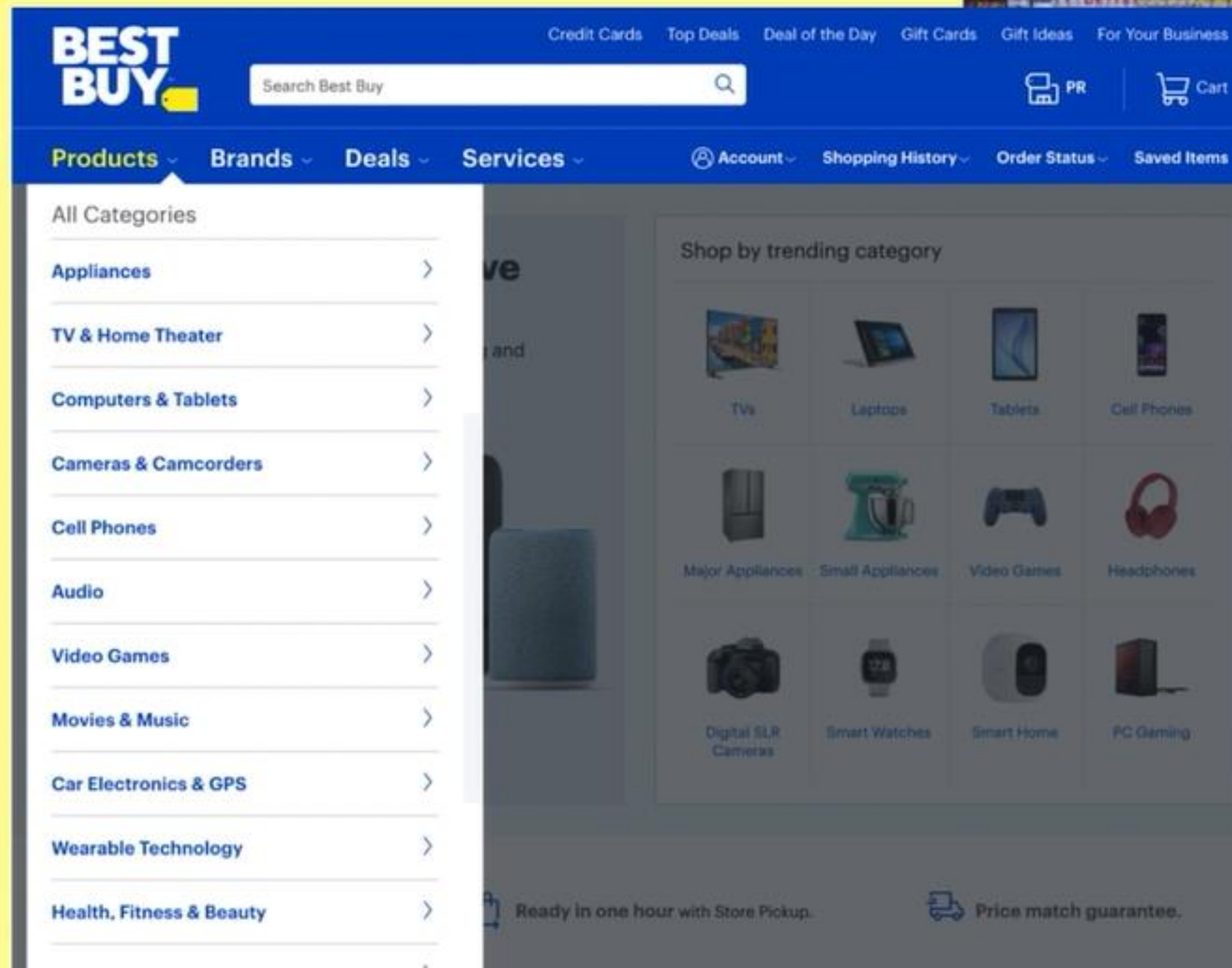
É um modelo que define o quanto os usuários sabem (ou pensam que sabem) sobre um sistema.





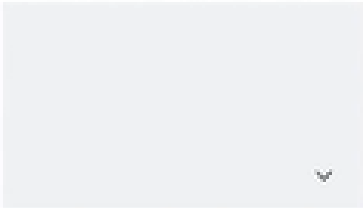

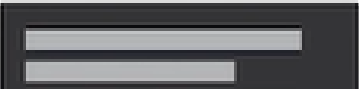
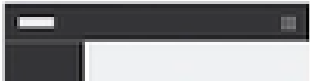



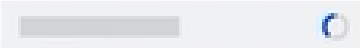

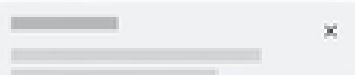
Modelos mentais



Modelos mentais

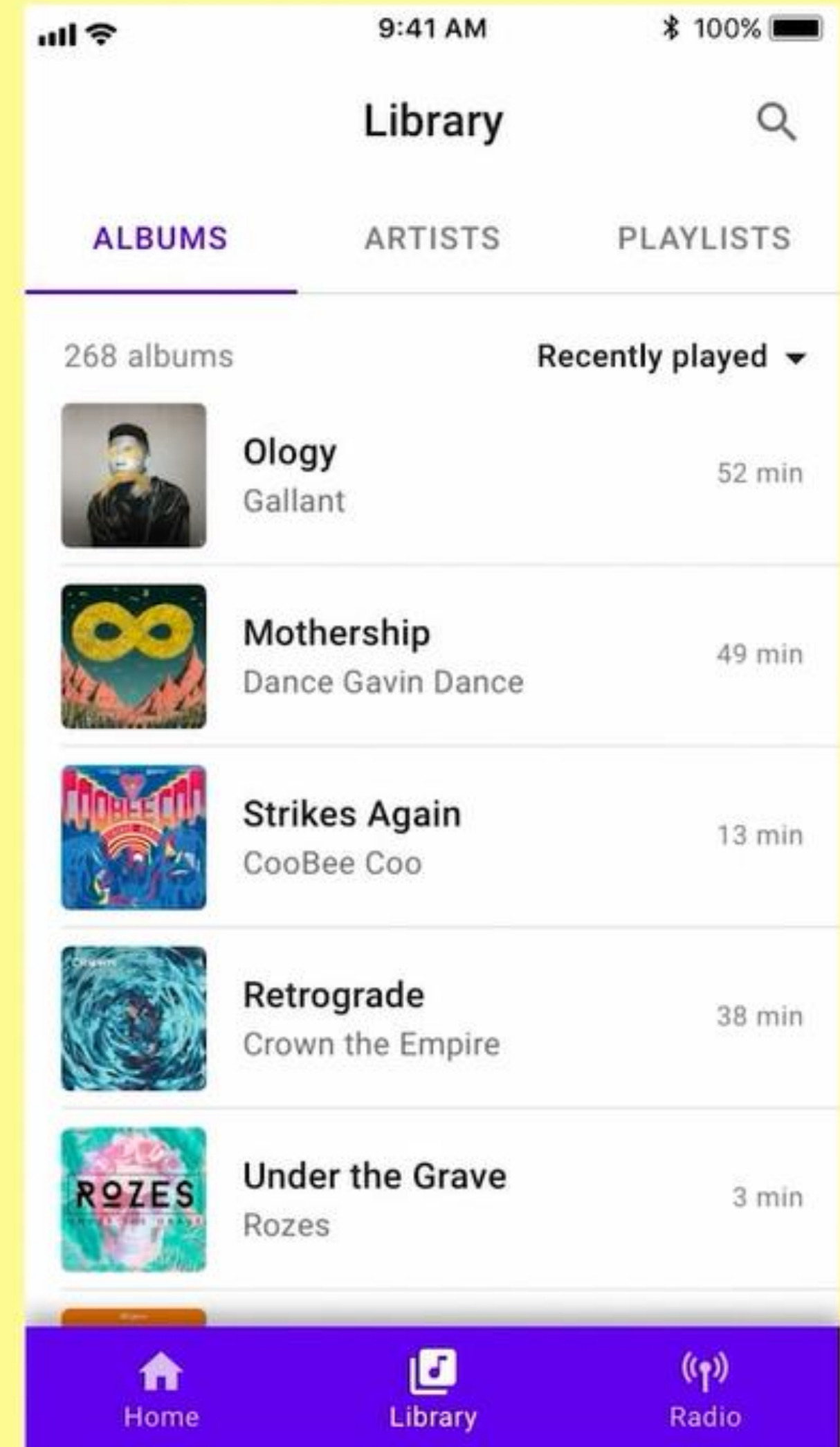
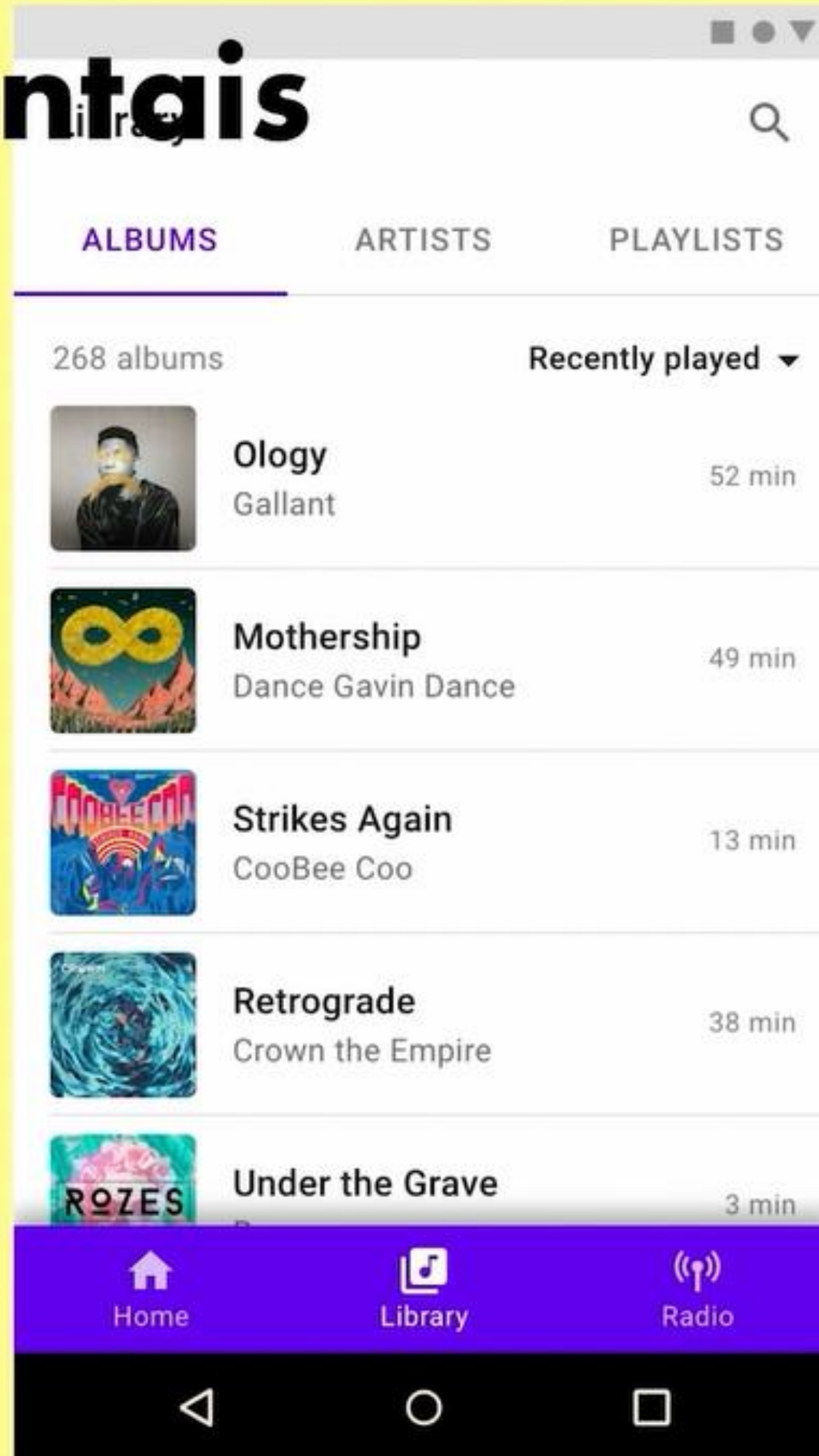
Fazer compras



Accordion	Breadcrumb	Button	Checkbox	Progress indicator	Overflow menu	Radio button	Search	
Modelos mentais								
Code snippet	<h1>Padrões de interação</h1>						Structured list	
Link								Tabs
Multiselect								Toggle
								Inline loading
Tooltip	UI shell	Button	Checkbox	Link	List	Loading	Modal	
								

Modelos mentais

Sistemas operacionais

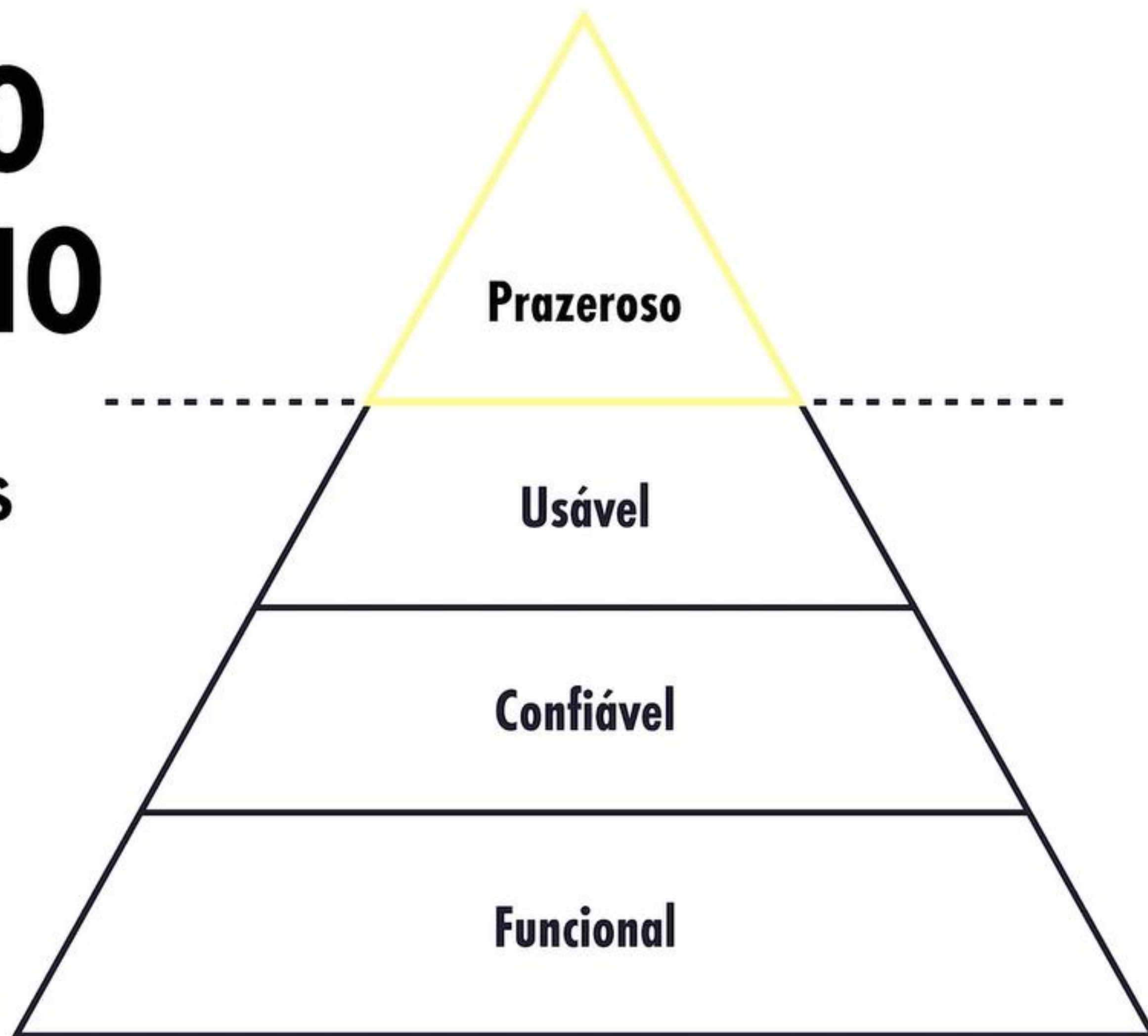


**EMOÇÃO É SOBRE
INTÉRPRETAR O
MUNDO**

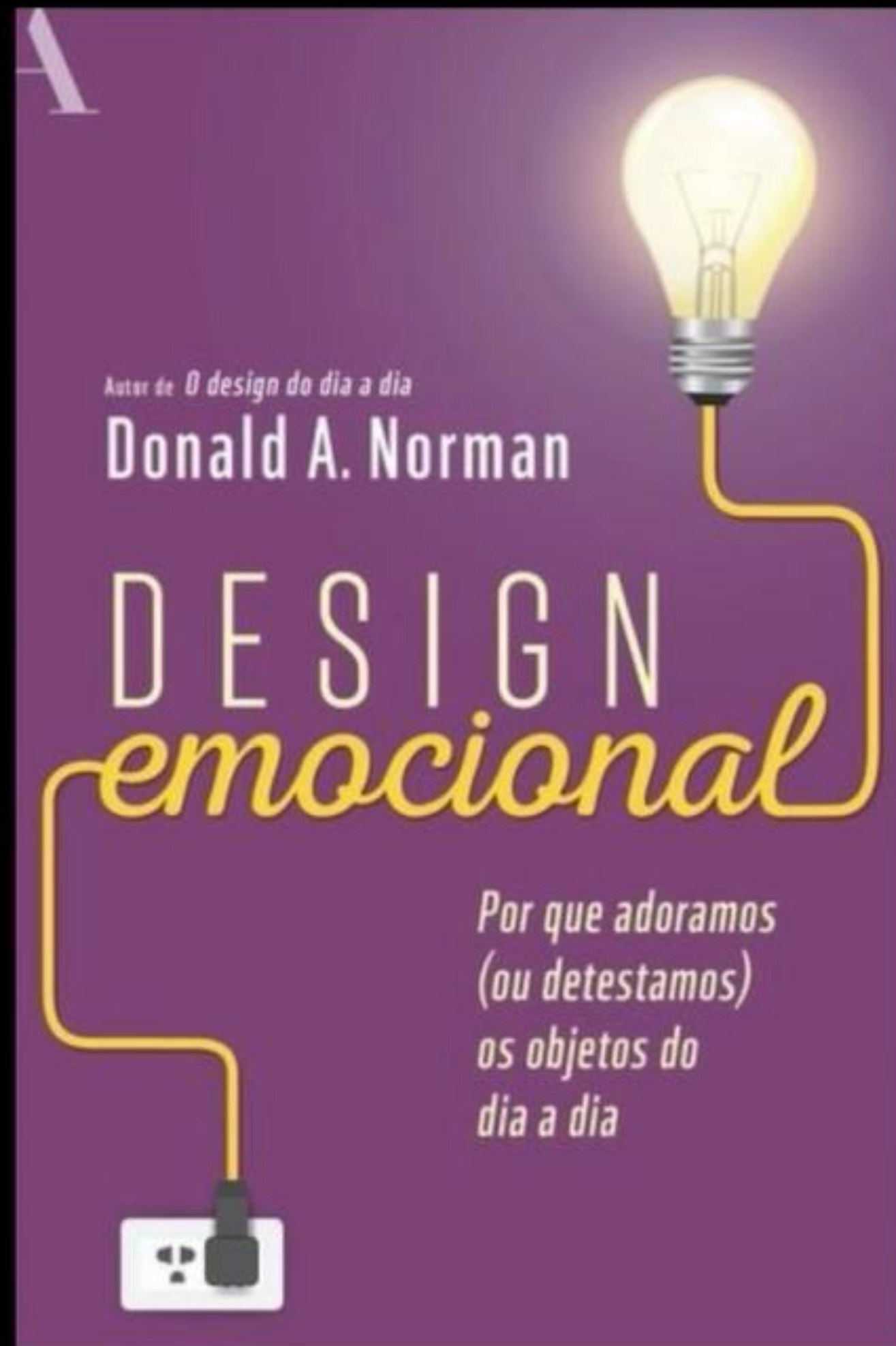
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Hierarquia das
necessidades
humanas

Aarron Walter



3 níveis de processamento emocional



VISCERAL

Visceral

Camada automática e pré-programada.

Subconsciente, como sorrir ao ver alguém.

Visceral

APARÊNCIA

Estética, design visual, animações, micro-interações, fluidez.

**IMAGENS E
ESTÉTICA**

Imagens e estética

Os usuários geralmente percebem um design esteticamente agradável como um design com melhor usabilidade.

Imagens e estética

Usuários são mais tolerantes a pequenos problemas de usabilidade quando sentem que a interface tem um melhor apelo visual.

Imagens e estética

**Quando um “design bonito”
não funciona corretamente, os
usuários tendem a culpar mais
a si mesmos do que o produto.**

**COMPORTA
-MENTAL**

Comportamental

**Controle do comportamento
quotidiano. Sentir-se no
comando, como dirigir um carro.**

Comportamental

UTILIDADE

Usabilidade, tempo necessário para concluir a tarefa, funcionalidade, performance.

REFLEXIVA

Reflexiva

**Parte contemplativa do
cérebro. Comparação e
julgamento, como rir de
uma piada.**

Comportamental

SIGNIFICADOS

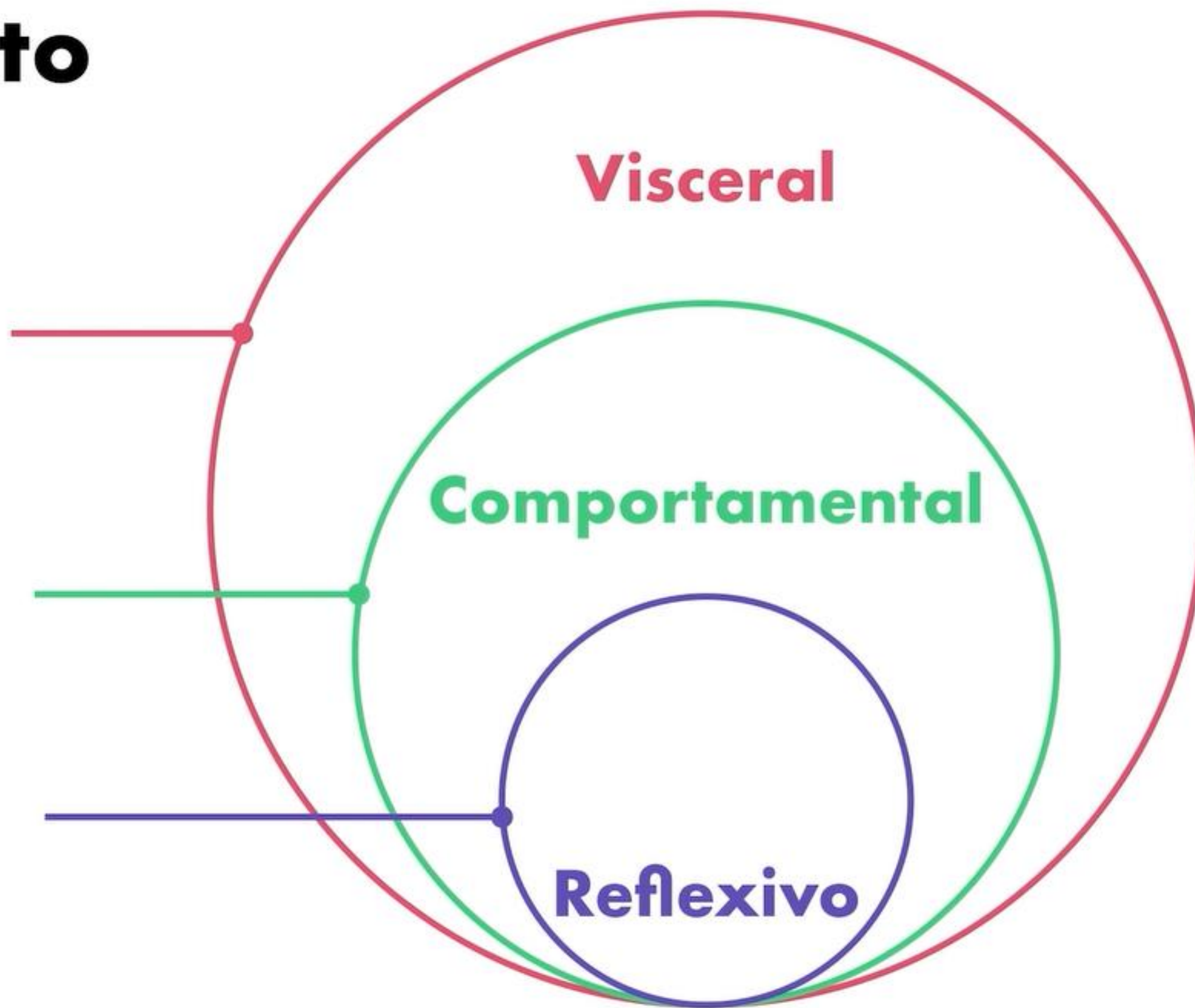
Estética e usabilidade percebida. Relação direta com status social. É o nível mais emocional. Culpa x Orgulho.

Processamento emocional

Eu preciso disso
É tão bonito, eu
quero isso agora

Eu posso dominá-lo
Me faz sentir inteligente

Isso me completa
Posso contar histórias
sobre isso (e eu)



Conclusão

- As pessoas devem estar no centro da estratégia dos negócios
- Cognição, razão e emoção
- Como a mente reage aos estímulos dos produtos digitais
- Tirar proveito de modelos mentais pra desenhar interfaces que se adequam melhor às condições humanas