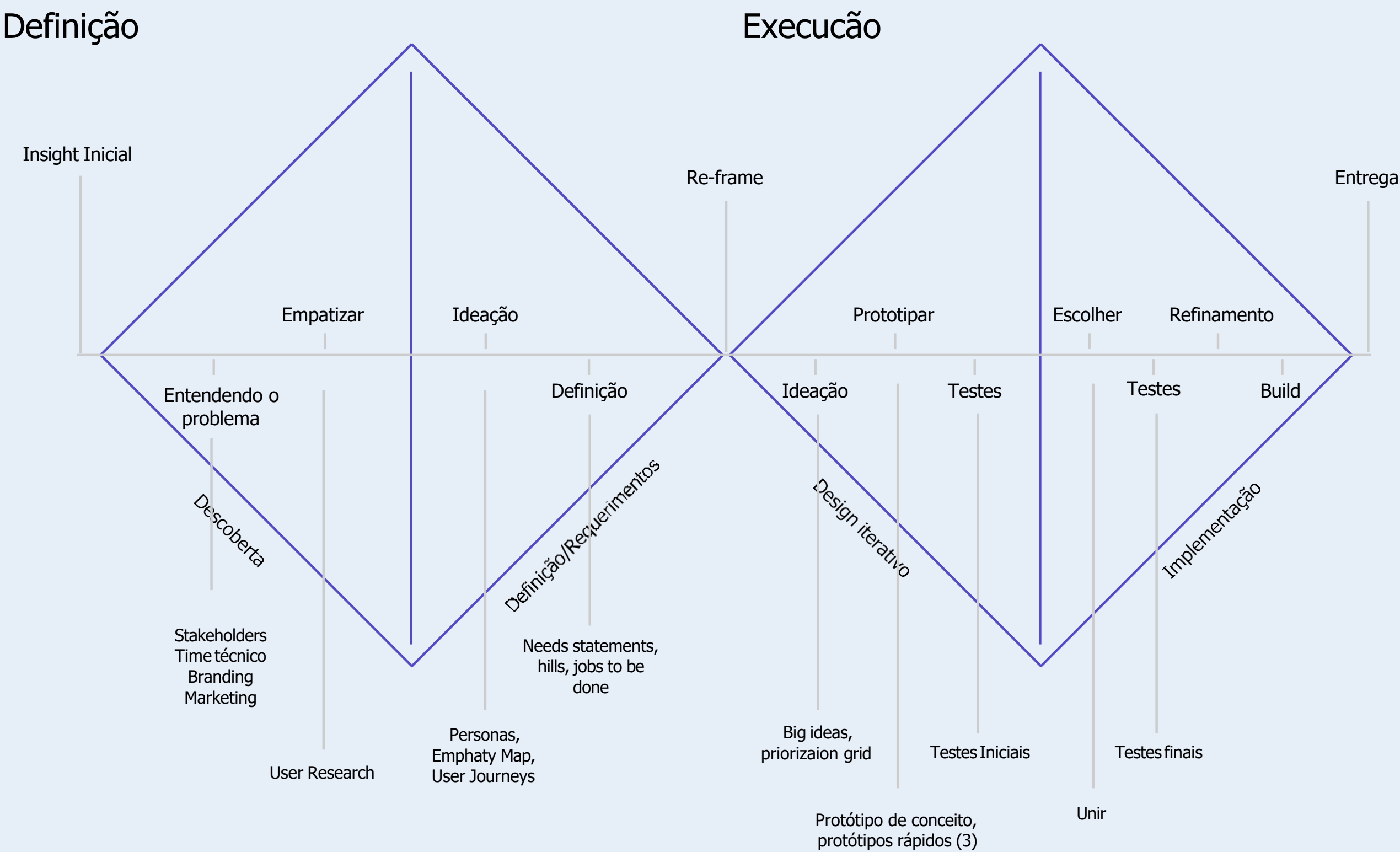


Aula #1

Personas e mapa de empatia

Double Diamond



Personas

São personagens fictícias feitas para um produto ou serviço, que representam as **necessidades** de um **grande número de pessoas**. Elas devem ser criadas com base em **dados reais dos usuários**. Em um projeto de design, personas são representantes dos usuários reais e ajudam o time a tomar decisões a respeito de requerimentos e design.

Alan Cooper



Persona x. Usuário

Uma representação de um grupo de usuários com comportamentos, motivações e objetivos similares.

Uma pessoa real que pode contribuir com dados para um arquétipo ou persona.

Persona x. Usuário

- Representa um segmento alvo
- Não representa um só usuário
- Feito com dados reais
- Podem se tornar muito generalizadas
- Ainda deveremos envolver usuários reais

Ao agir como sponsored users:

- Interação com o time todo
- São envolvidos no desenvolvimento ou workshops
- Unidade pode não representar o todo.



Personas

'Personas nos fornecem uma forma precisa de pensar e comunicar sobre como os usuários se comportam, como eles pensam, o que desejam realizar, e por quê. Eles são arquétipos feitos à base de dados comportamentais obtidos a partir dos muitos usuários reais encontradas em entrevistas etnográficas.'

Alan Cooper

Clark Andrews

AGE 26

OCCUPATION Software Developer

STATUS Single

LOCATION San Jose, CA

TIER Experiment Hacker

ARCHETYPE The Computer Nerd

Friendly

Clever

Go-Getter



"I feel like there's a smarter way for me to transition into a healthier lifestyle."

Motivations

Incentive

Fear

Achievement

Growth

Power

Social

Goals

- To cut down on unhealthy eating and drinking habits
- To measure multiple aspects of life more scientifically
- To set goals and see and make positive impacts on his life

Frustrations

- Unfamiliar with wearable technology
- Saturated tracking market
- Manual tracking is too time consuming

Bio

Aaron is a systems software developer, a "data junkie" and for the past couple years, has been very interested in tracking aspects of his health and performance. Aaron wants to track his mood, happiness, sleep quality and how his eating and exercise habits affects his well being. Although he only drinks occasionally with friends on the weekend, he would like to cut down on alcohol intake.

Personality

Extrovert

Introvert

Sensing

Intuition

Thinking

Feeling

Judging

Perceiving

Technology

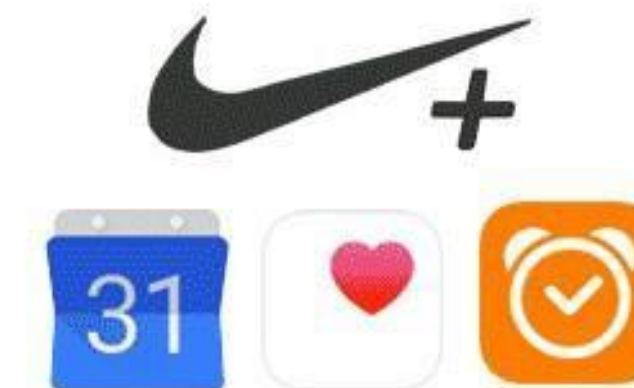
IT & Internet

Software

Mobile Apps

Social Networks

Brands



Personas contém

- Situação
- Necessidades
- Motivações
- *Pain points*
- Ferramentas de uso
- Pessoas e *devices* que interagem

IDADE 36

PROFISSÃO Vendedor

STATUS Casado, pai de 1 filho

LOCAL Morumbi

PERSONALIDADE Protetor

ARQUÉTIPO Herói

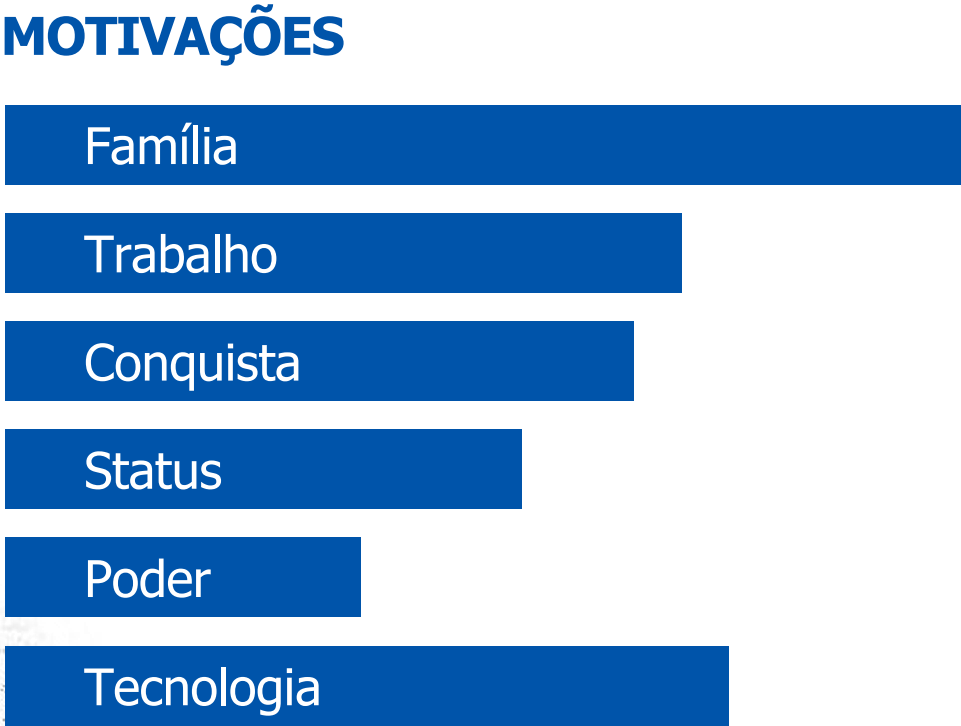
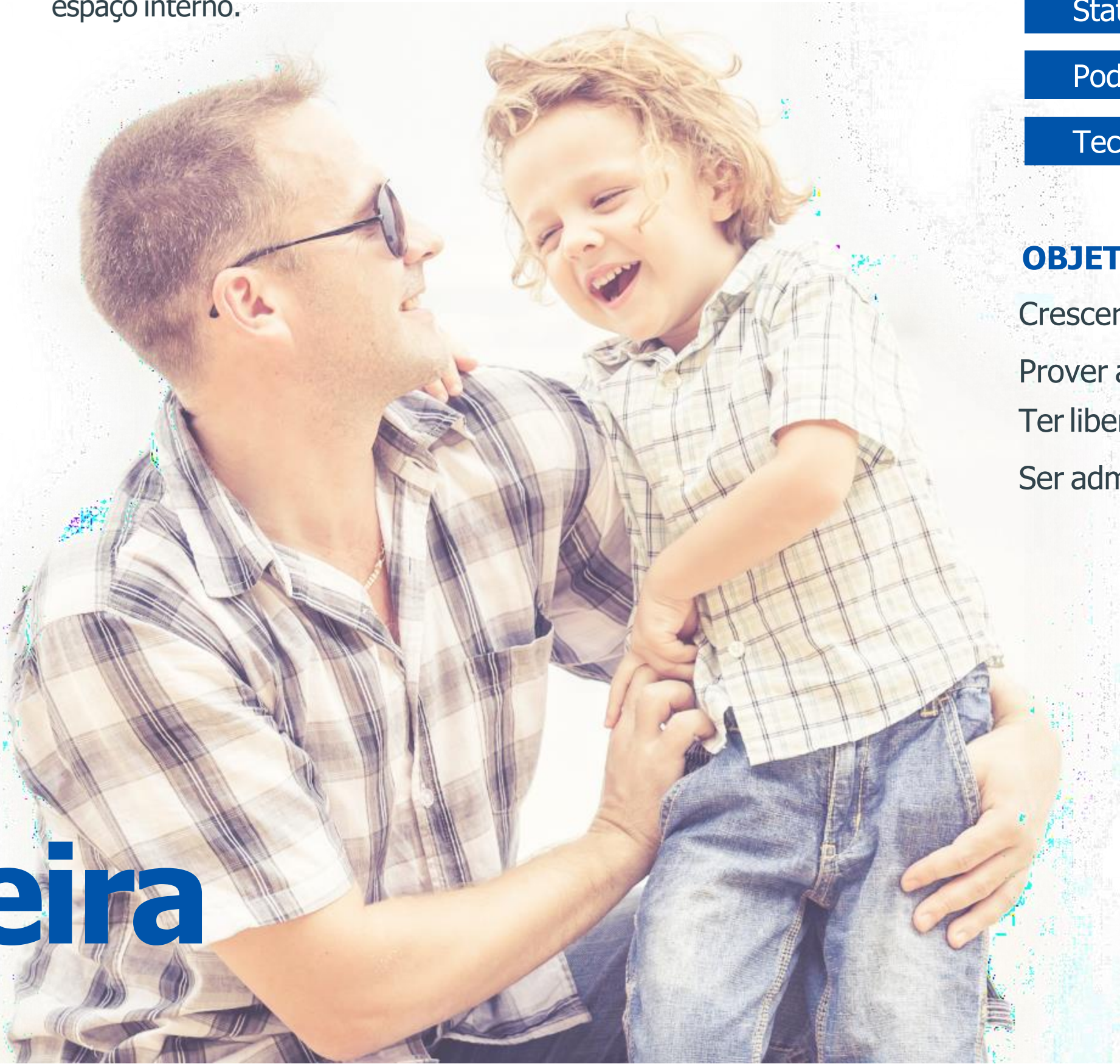
- Segurança
- Conforto
- Tecnologia
- Design

Segurança
para minha família
em primeiro lugar.

Rodrigo Vieira

SHORT-BIO

Rodrigo vai trabalhar todos os dias de carro e, no caminho, deixa seu filho na escola. Depende muito do carro para se locomover para trabalho e para o lazer. Ele gosta de dirigir, adora carros e tecnologias. Rodrigo pesquisa bastante antes de trocar de carro em fóruns, revistas e sites especializados e com os amigos. Ele acha que carro tem que trazer segurança, conforto e espaço interno.



- OBJETIVOS**
- Crescer na carreira
 - Prover a melhor educação para o filho
 - Ter liberdade para levar sua família para onde desejam
 - Ser admirado pela sociedade pelo o que ele faz

- FRUSTRAÇÕES**
- Violência na cidade e no trânsito
 - Falta de tempo para a família
 - Ser pego de surpresa por algum imprevisto

Personas: Sugestão de passo a passo

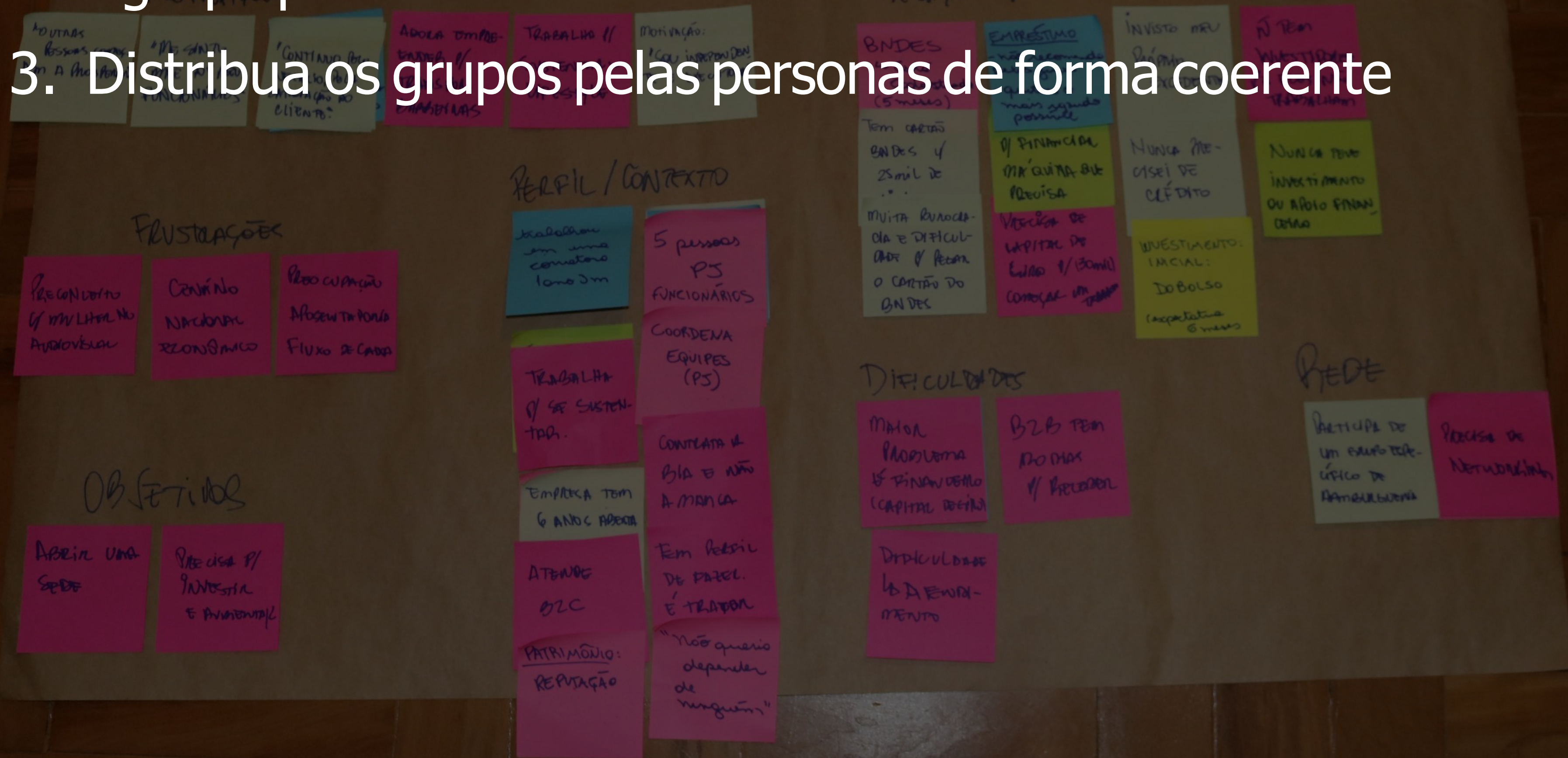
1. Anote em *post-its* os principais pontos e achados das pesquisas



2. Agrupe por similaridade

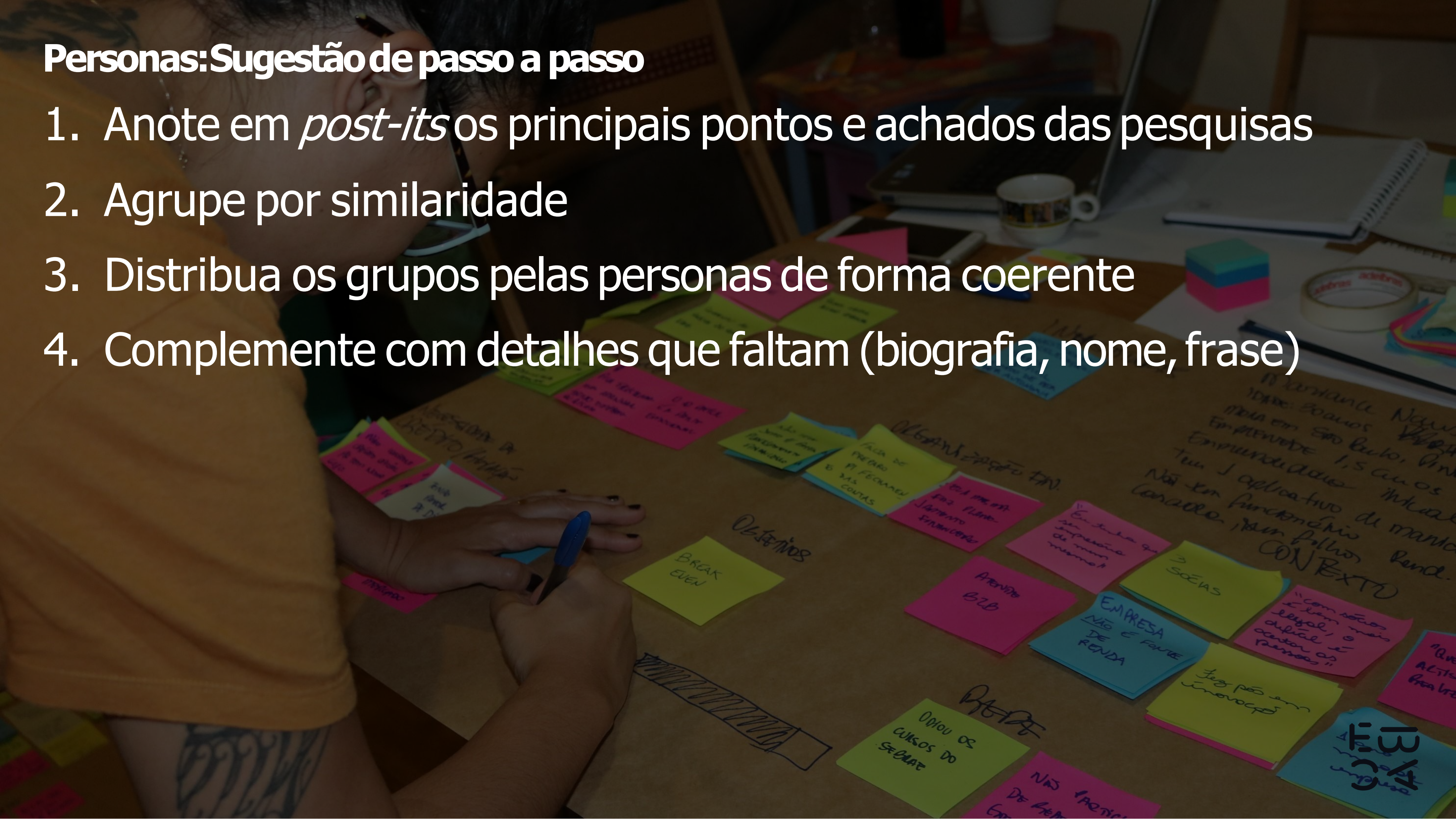
Personas: Sugestão de passo a passo

1. Anote em *post-its* os principais pontos e achados das pesquisas
2. Agrupe por similaridade
3. Distribua os grupos pelas personas de forma coerente



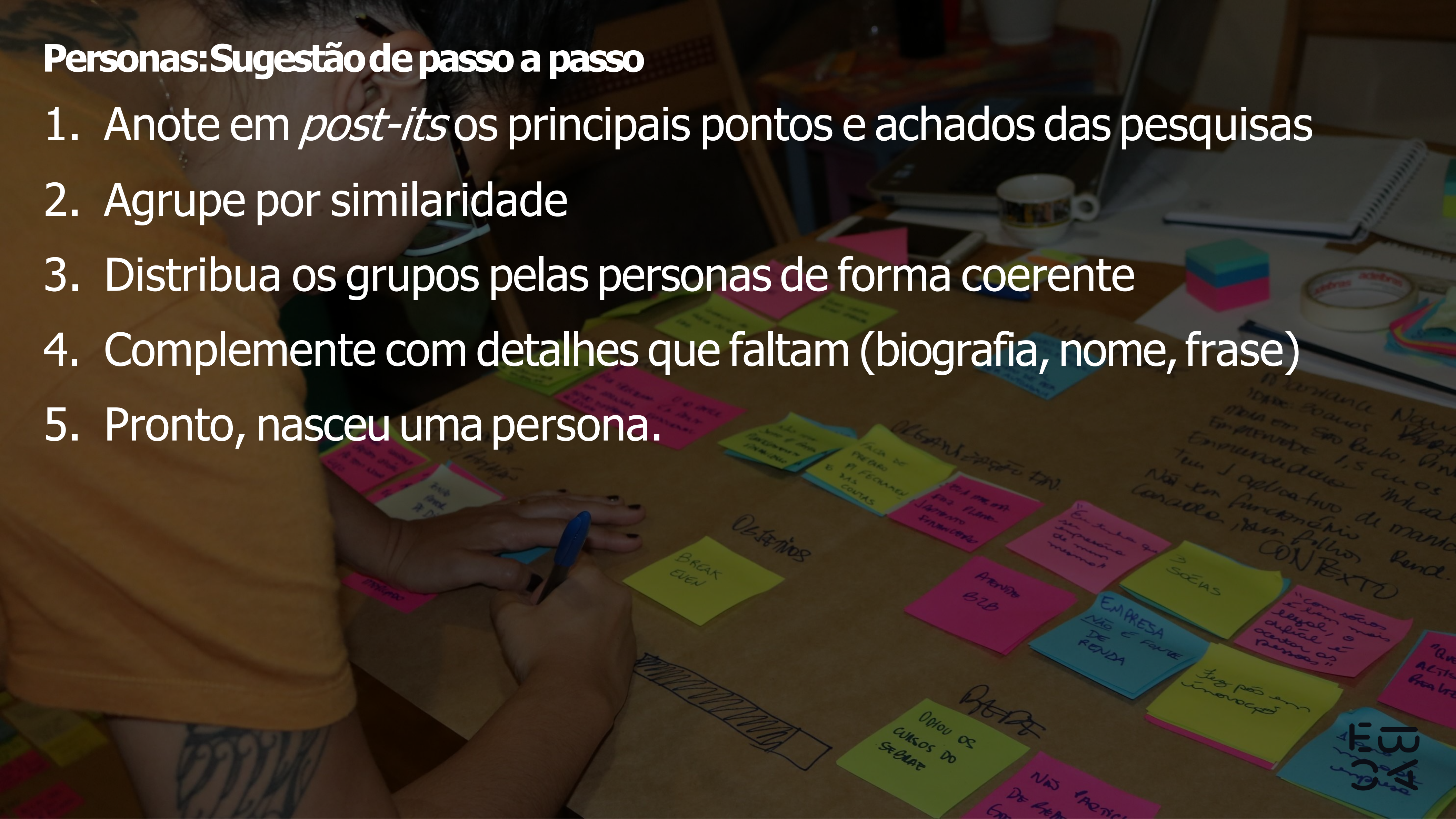
Personas: Sugestão de passo a passo

1. Anote em *post-its* os principais pontos e achados das pesquisas
2. Agrupe por similaridade
3. Distribua os grupos pelas personas de forma coerente
4. Complemente com detalhes que faltam (biografia, nome, frase)



Personas: Sugestão de passo a passo

1. Anote em *post-its* os principais pontos e achados das pesquisas
2. Agrupe por similaridade
3. Distribua os grupos pelas personas de forma coerente
4. Complemente com detalhes que faltam (biografia, nome, frase)
5. Pronto, nasceu uma persona.



Mapa de empatia

Um *framework* que ajuda a descobrir mais sobre a persona e a empatizar, visualizando diferentes aspectos.

Ele pode ser usado para ajudar a montar as personas, ou com o time todo, para ajudar a equipe a se conectar melhor com as personas.

O QUE ELE PENSA E SENTE?

O que você realmente quer? O que você não quer de jeito nenhum? Quais preocupações te atormentam? Quais são as suas maiores aspirações?

O QUE ELE ESCUTA?

Como o ambiente te influencia? O que seus amigos, vizinhos e familiares te dizem? Quem realmente influencia? O que eles esperam? O que mídia diz?

O QUE ELE VÊ?

Como você percebe as opções? Como é a casa dos seus vizinhos, amigos e familiares? O que as outras pessoas estão fazendo por aí? O que aparece na mídia?

O QUE ELE FALA E FAZ?

Como você se veste, qual o seu estilo? Qual a história que você conta? O que você expressa? O que quer mostrar aos outros?

QUAIS SÃO AS DORES?

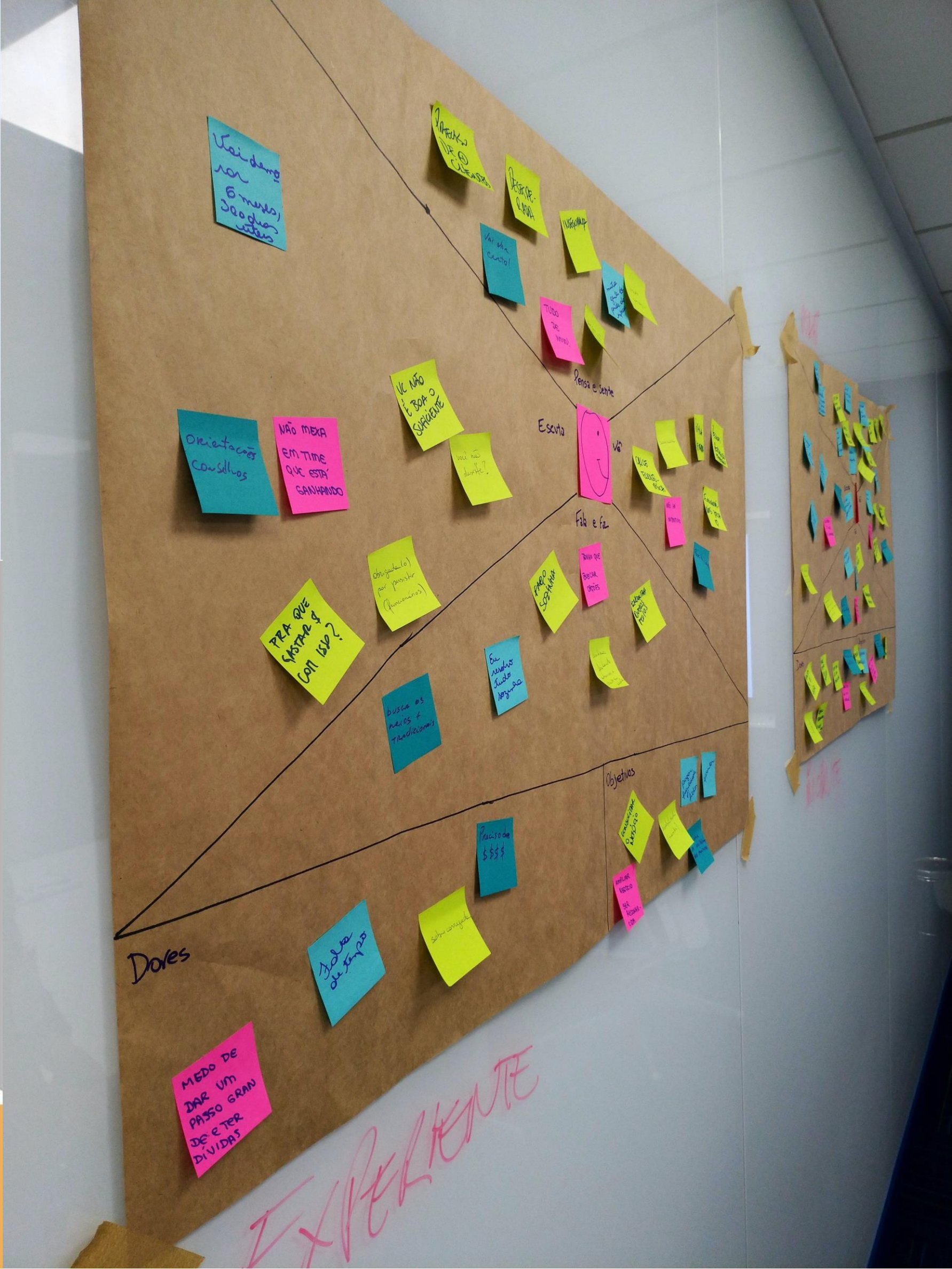
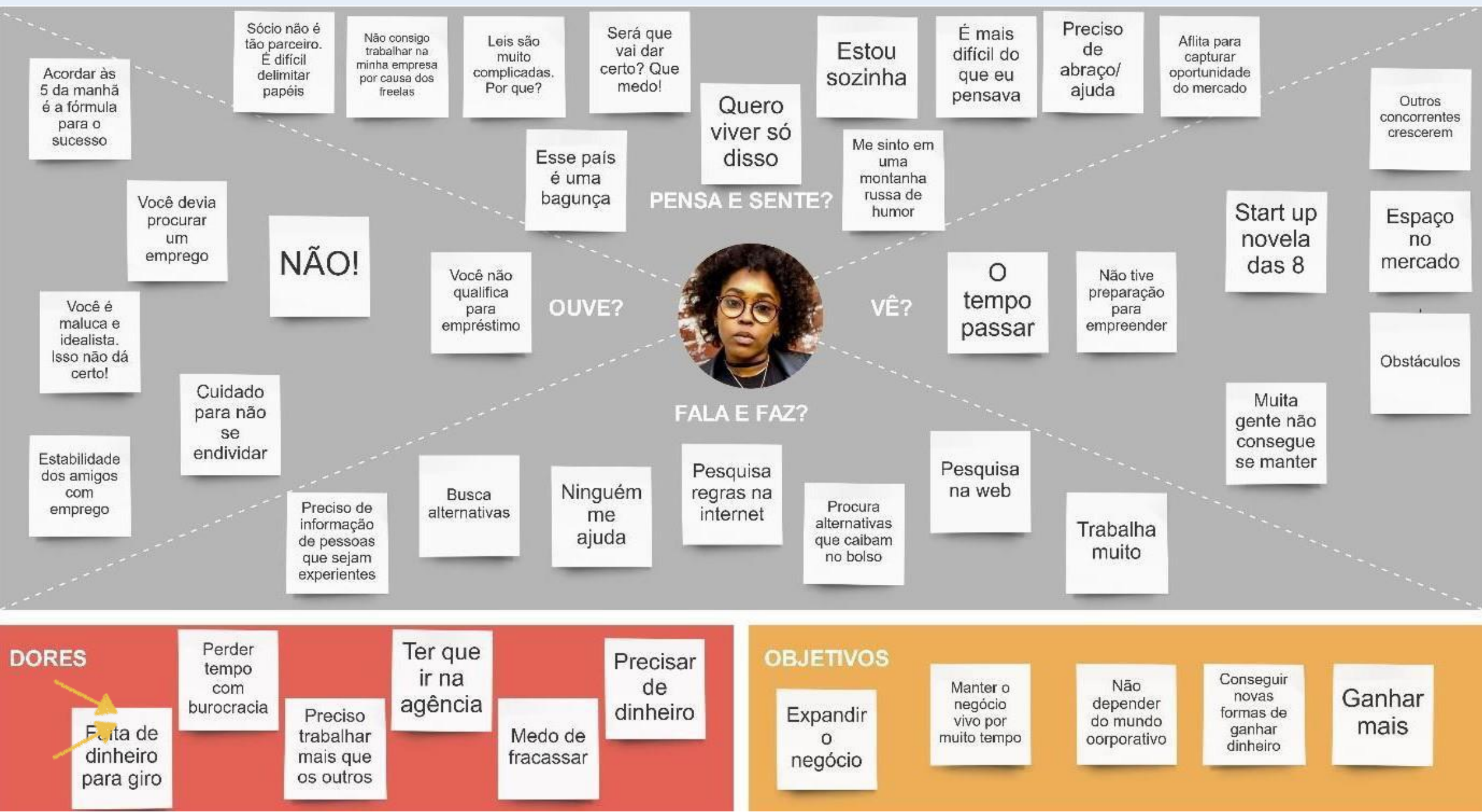
O que pode dar errado? O que seria muito ruim se acontecesse? Quais obstáculos estão a sua frente? Qual o maior obstáculo entre você e as suas aspirações?

QUAIS SÃO OS OBJETIVOS?

Qual o projeto ideal? Onde você quer chegar? O que é extremamente desejável? Como você mede o sucesso?

Mapa de empatia

Exemplo de mapa de empatia usado para uma sessão de cocriação.



Recomendação de Leitura

