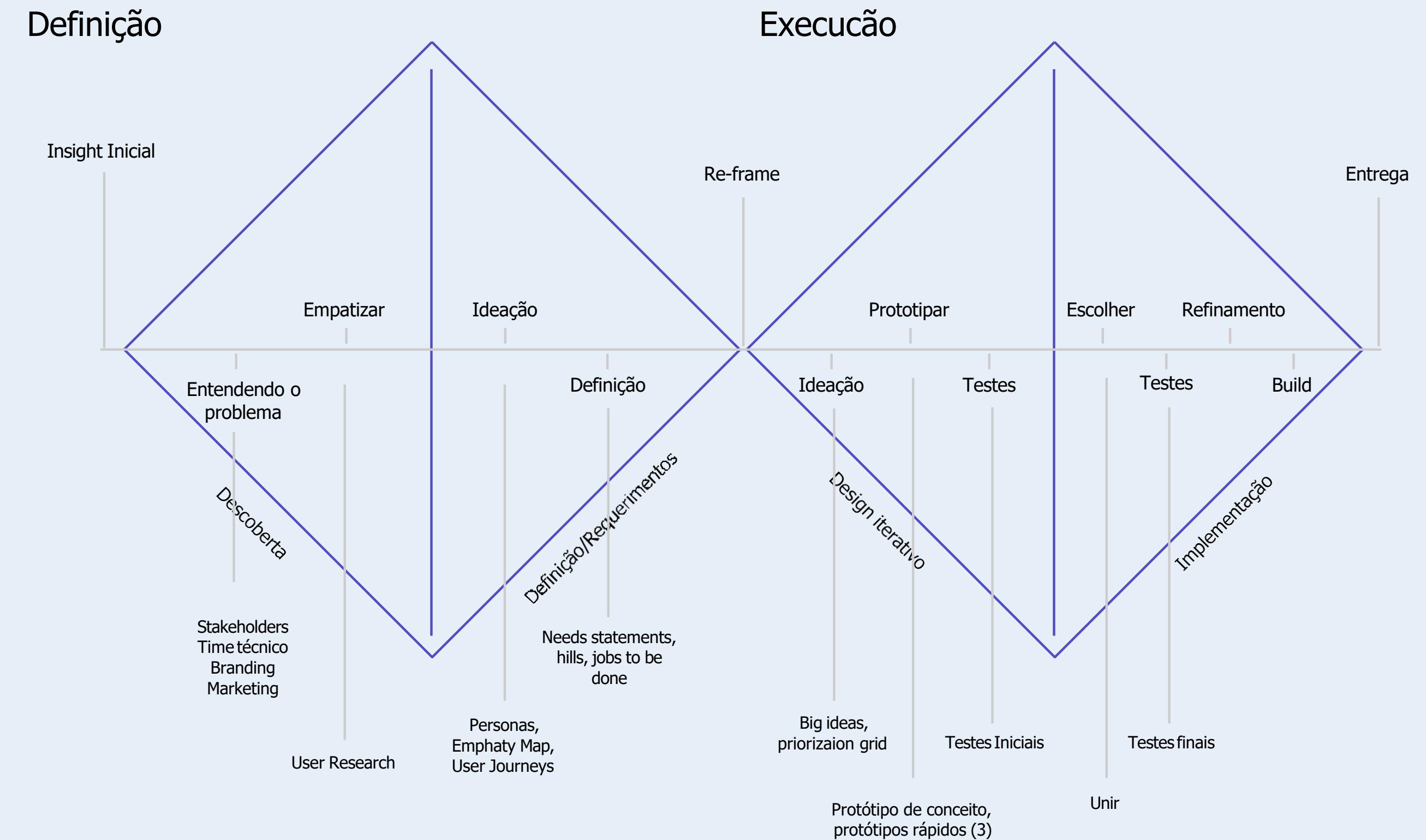


# Aula #1

## 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:

- Interagem 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

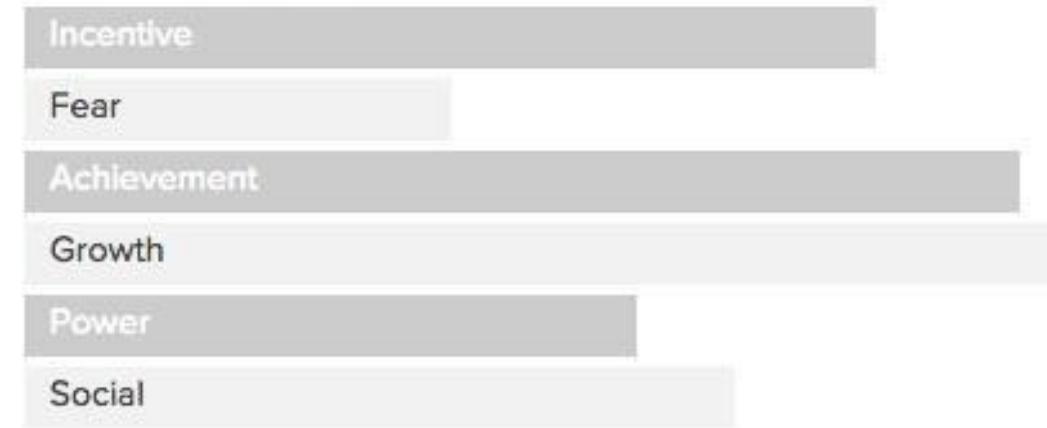
AGE 26  
OCCUPATION Software Developer  
STATUS Single  
LOCATION San Jose, CA  
TIER Experiment Hacker  
ARCHETYPE The Computer Nerd

Friendly Clever Go-Getter



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

## Motivations



## Personality



## 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

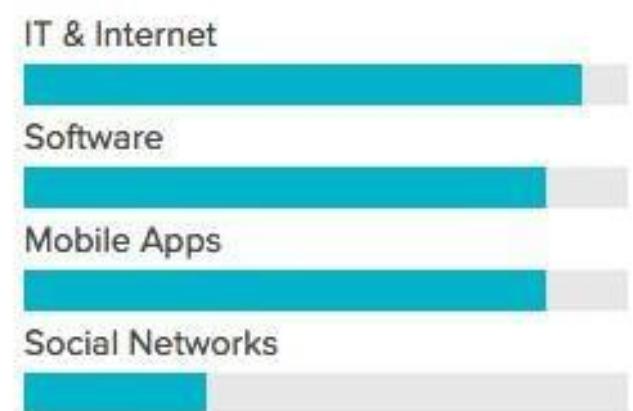
## Frustrations

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

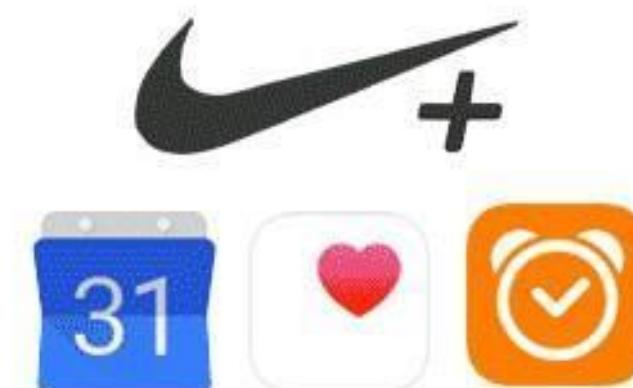
## Bio

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.

## Technology



## Brands



# Personas contém

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

<b>IDADE</b>	36
<b>PROFISSÃO</b>	Vendedor
<b>STATUS</b>	Casado, pai de 1 filho
<b>LOCAL</b>	Morumbi
<b>PERSONALIDADE</b>	Protetor
<b>ARQUÉTIPO</b>	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.



## MOTIVAÇÕES

Família

Trabalho

Conquista

Status

Poder

Tecnologia

## 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

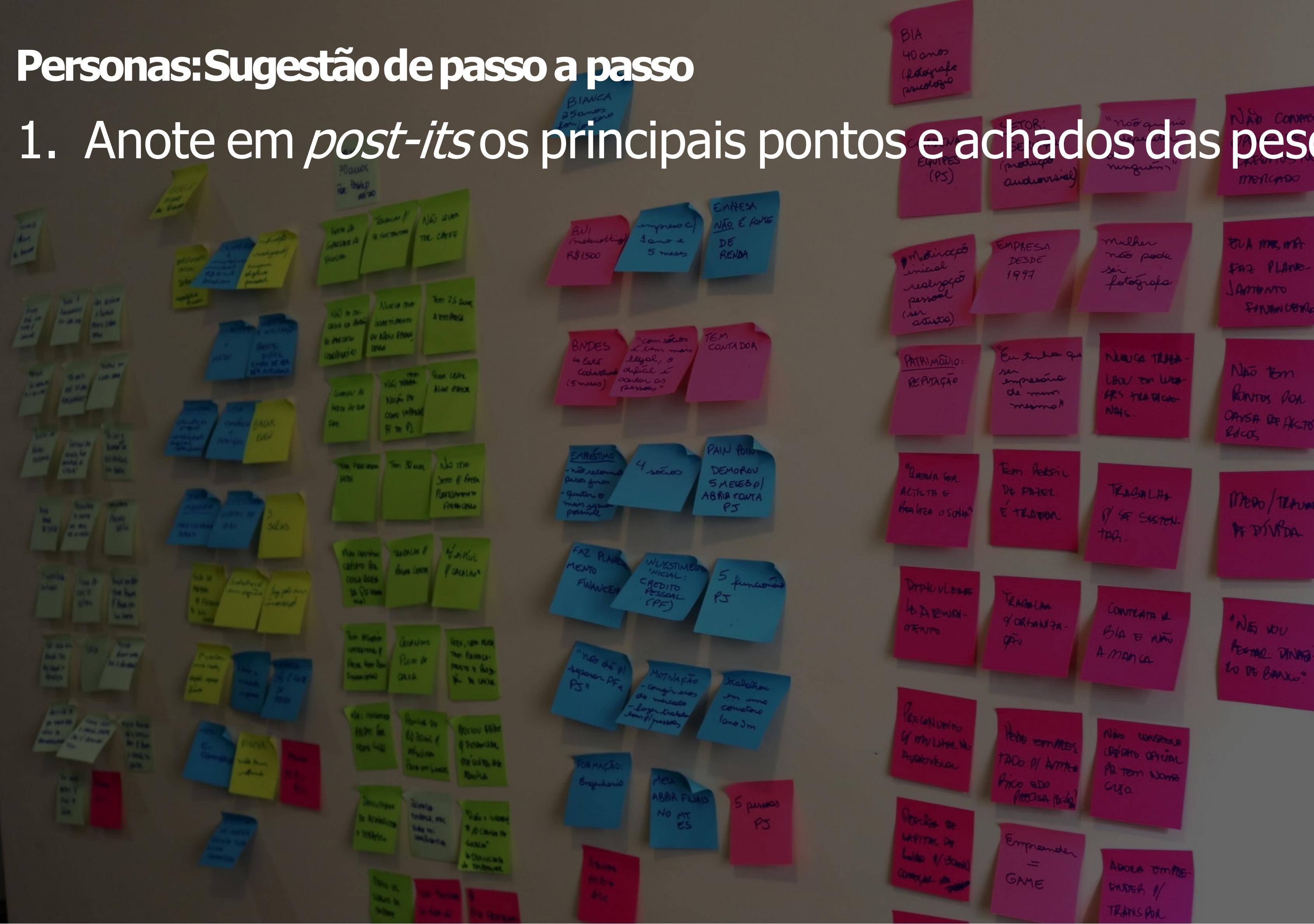
Falta de tempo para a família

Ser pego de surpresa por algum imprevisto



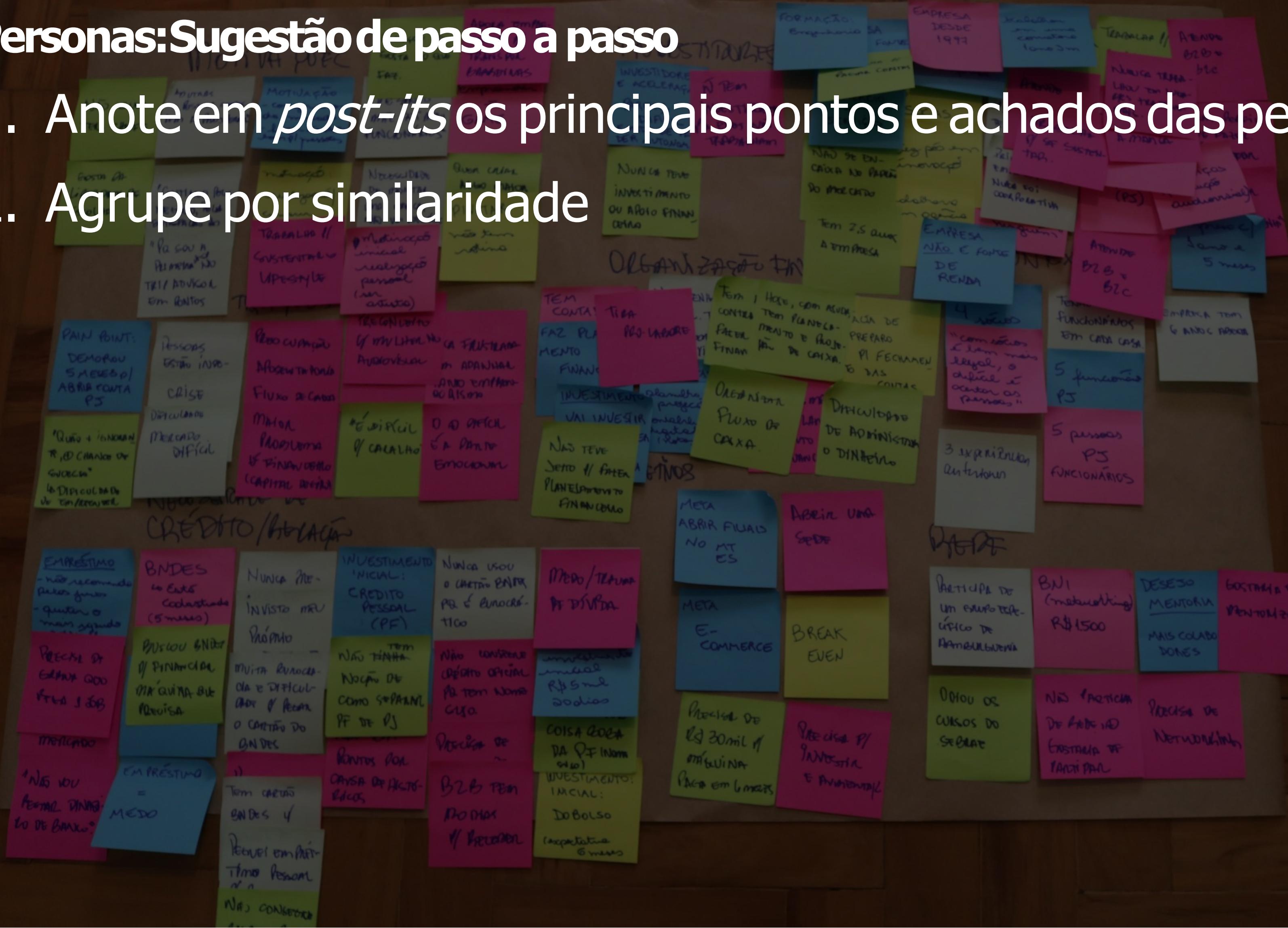
# Personas: Sugestão de passo a passo

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



# Personas: Sugestão de passo a passo

1. Anote em *post-its* os principais pontos e achados das pesquisas
2. Agrupe por similaridade

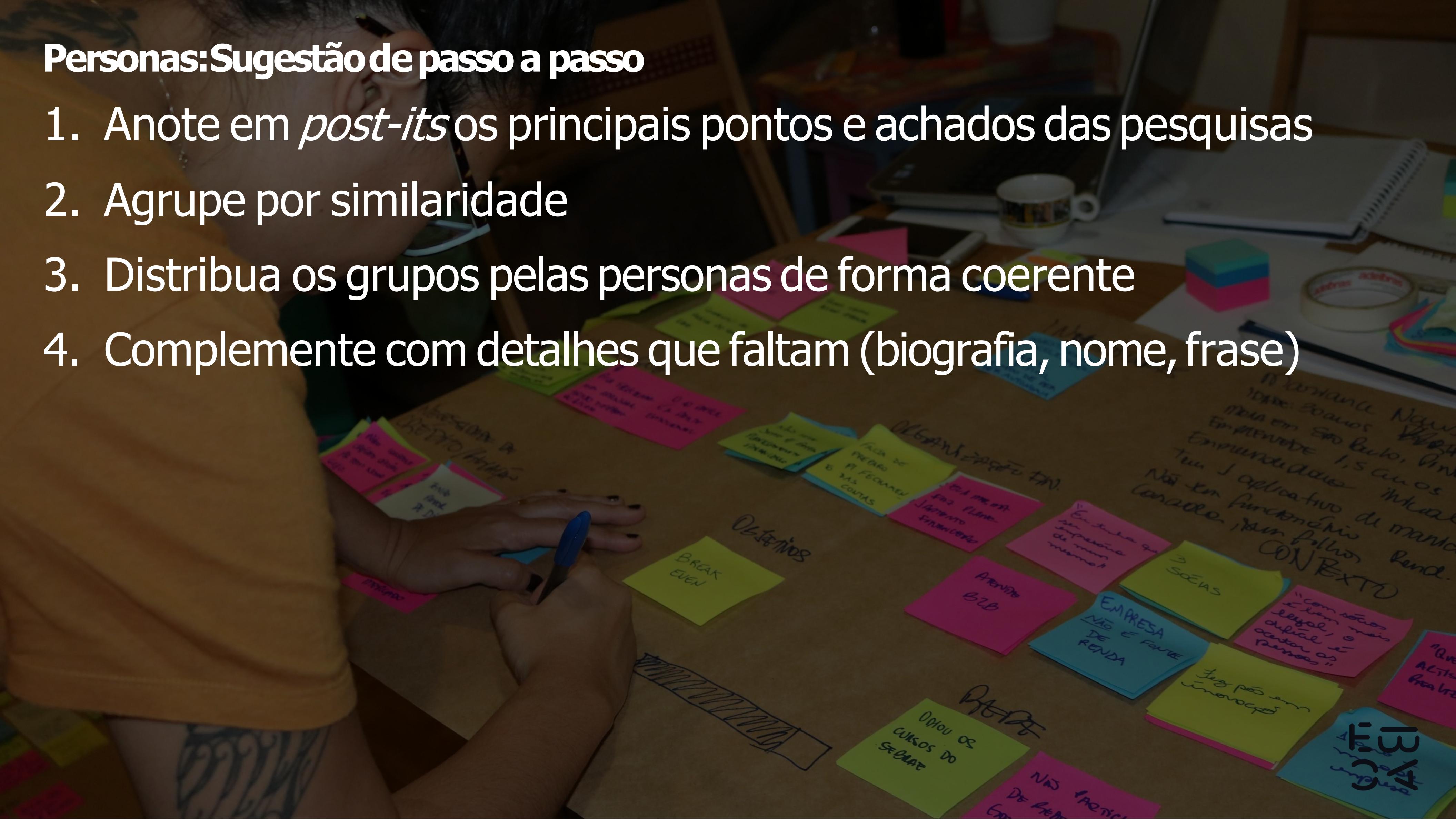


EW  
CA

# Personas: Sugestão de passo a passo

# Personas: Sugestão de passo a passo

1. Anote em *post-it*s 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* 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.

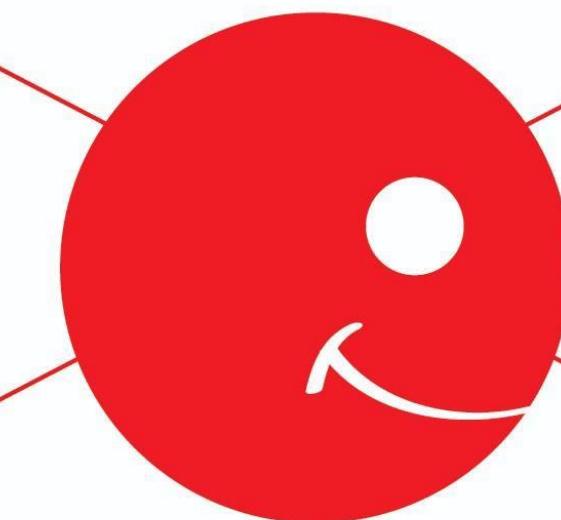
Ele pode ser usado para ajudar a montar as personas, ou com o time todo, para ajudar a equipe a se conectar melhor com as personas.

# 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 **ESCUТА?**

Como o ambiente te influência? 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?**

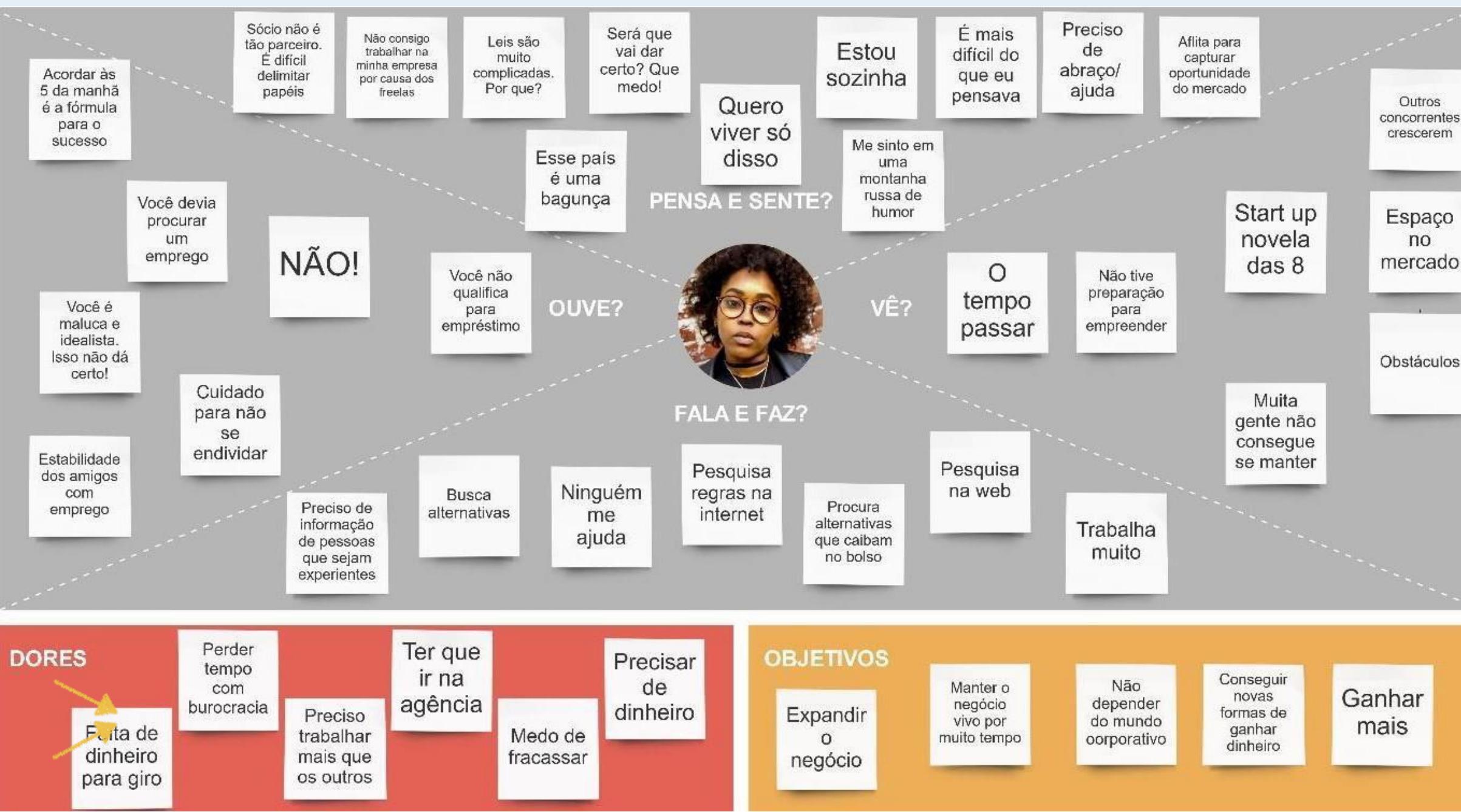
O que pode dar errado? O que seria muito ruim se acontecesse? Quais obstáculos estão a sua frente? Qual o maior obstáculo entre você e as suas aspirações?

## 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

