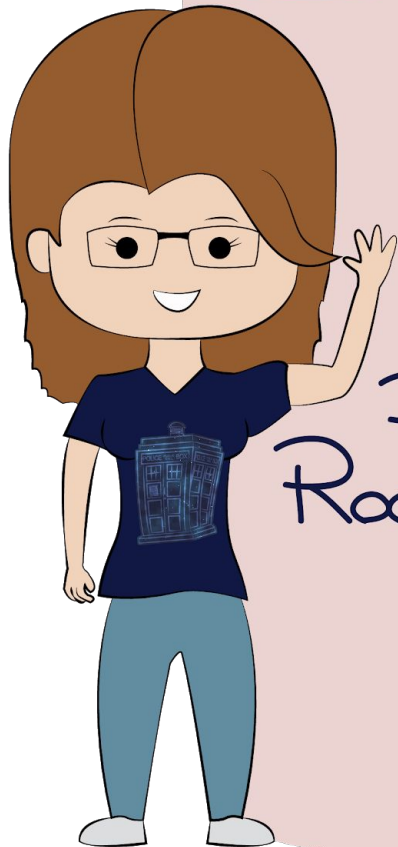


PERSONAS E EMPATIA

como contar

histórias de usuário

quem sou eu?



Pricila
Rodrigues



Graduada em Sistemas de Informação - UFV/CRP
Mestre em Ciência da Computação - UFMG



UX Designer and Researcher - Minutrade



[linkedin.com/in/pricilarr](https://www.linkedin.com/in/pricilarr)



medium.com/@pricilarodrigues



pricilarr4@gmail.com



[@pri.ilustra](https://www.instagram.com/pri.ilustra)

em espanhol significa PESSOAS

PERSONAS E EMPATIA

..... como contar

histórias de usuário

.....

PERSONAS

são personagens criados para
representar os usuários de um produto.

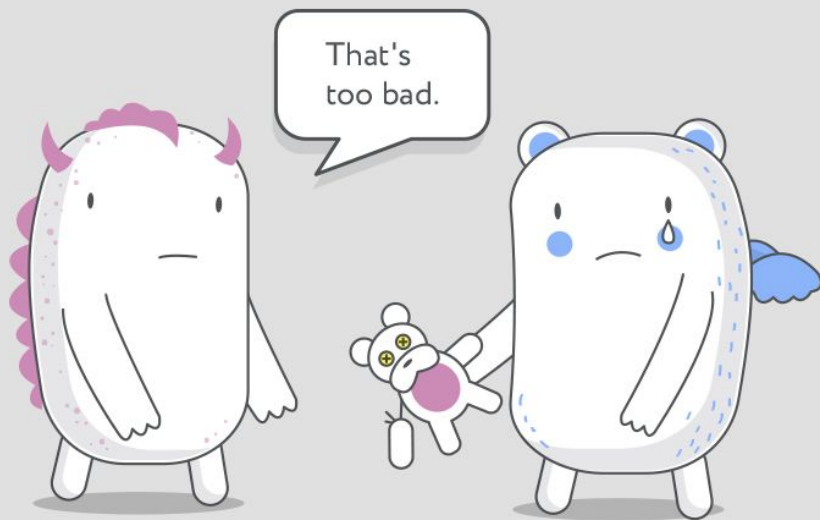
é diferente de SIMPATIA

PERSONAS E EMPATIA

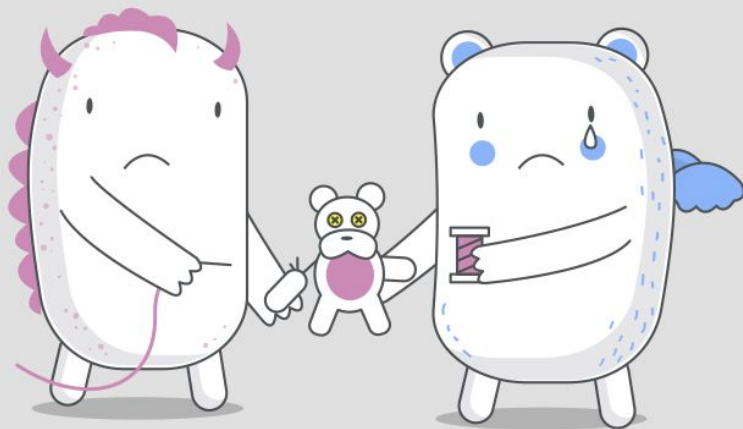
como contar

histórias de usuário

HOW TO BE SYMPATHETIC



HOW TO BE EMPATHETIC



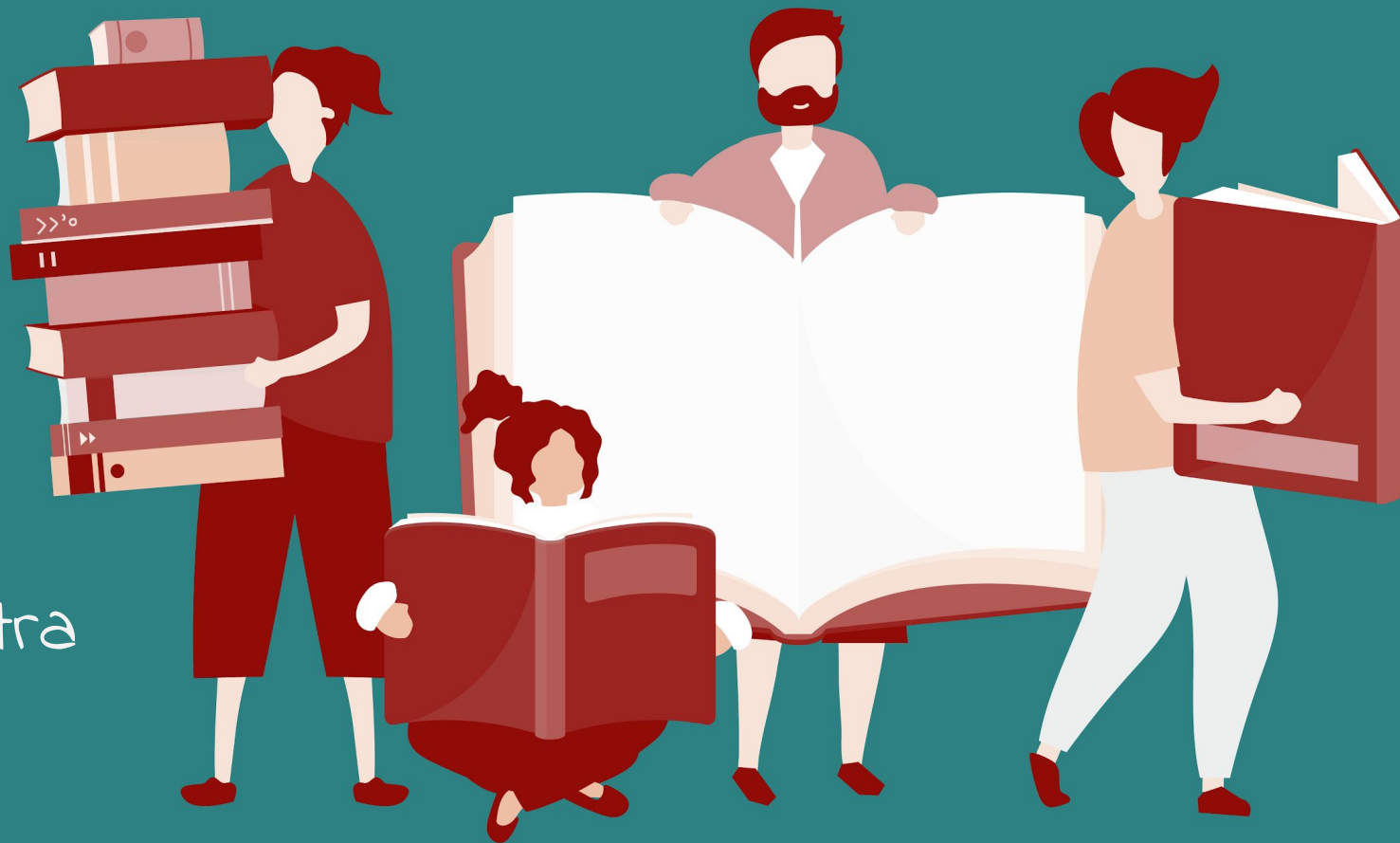
EMPATIA

é a arte de se colocar no lugar do outro.



agora,
uma história

Era uma vez... um menino chamado Lucas. Ele era órfão e por isso era criado pelos tios (que não gostavam muito dele). Um dia ele descobriu que tinha poderes, saiu de casa e viveu muitas aventuras.



e agora,
uma outra
história

Era uma vez... um menino chamado Harry Potter, mais conhecido como o Menino que Sobreviveu.

Todos os dias... ele acordava, ia para a escola e voltava para a casa dos tios, ficando sozinho em seu quarto.

Um certo dia... ele recebeu uma (várias) carta e a visita de um gigante, informando sobre uma vaga em uma escola de magia e bruxaria.

Por causa disso... ele mudou para a escola, fez amigos e lutou contra um bruxo muito malvado e que não pode ser nomeado.

Até que finalmente... junto com seus amigos ele derrotou o bruxo malvado, arrumou um emprego, casou, teve filhos e viveu feliz.

qual a grande diferença entre
as duas histórias?

a grande diferença entre
as duas histórias é...

...a construção de personagem.

se

uma boa
história
precisa de
um bom
personagem.

então

uma boa
história de
usuário
precisa de
uma boa
persona.

e como começar a
criar personas?

para começar a criar
personas, comece...

...definindo quais os arquétipos
melhor representam os
usuários do seu produto.

ARQUÉTIPOS

são, de modo geral,
um modelo de personalidade que pode
ser seguido para criar personagens.



inocente



explorador



sábio



herói



fora da lei



mago



pessoa comum



amante



bobo



prestativo



criador



governante

arquétipos de Jung

Em um cenário onde o seu produto é um aplicativo, arquétipos de personas podem ser:

Explorador: navega por todo o aplicativo, é curioso e adora atalhos e easter-eggs.

Sábio: possui muita habilidade no uso de aplicativos e aprende rápido.

Pessoa comum: se esforça muito, apesar de ter dificuldades para interagir com o aplicativo.

Governante: gosta de seguir tutoriais de introdução e tirar dúvidas sobre o uso do aplicativo.

Também vale
criar seus
próprios
arquetipos:

Perceptivo: tem facilidade
para navegar no aplicativo e
descobrir funcionalidades.

Ocupado: faz várias coisas ao
mesmo tempo e sempre está
com pressa.

Mão-pesada: tem dificuldade
de interagir com smartphones.

mas...

se um produto pode ter um, dois,
três ou milhares de usuários.

eu preciso de uma
persona para cada um?

Defina perfis de usuários que possuem **muita dificuldade**, **muita facilidade** e que estão no **meio** do caminho.

- * Construa **2** personas nos extremos e depois,
- * construa de **1-3** personas medianas.



Como descobrir quem são,
o que fazem, onde vivem...
as personas do meu produto?

questionários

entrevistas

observação

etnografia

estudos demográficos

grupos focais

defina alguns aspectos da persona...

Pessoais

FAMÍLIA
HOBBIES
PROFISSÃO
ESTADO CIVIL

Físicos

IDADE
GÊNERO
RAÇA
DEFICIÊNCIA

+ frase

Inteligência

HABILIDADES
DIFICULDADES
CONHECIMENTO

Emocionais

OBJETIVOS
MOTIVAÇÕES
FRUSTRAÇÕES
PERSONALIDADE

+ História



NATÁLIA SILVA

IDADE: 28 anos

FAMÍLIA: marido, filho (2 anos)

LOCALIZAÇÃO: BH

Ocupação: gerente de loja

Formação: administração

COMUNICATIVA

ACELERADA

OBJETIVA

ENGAJADA

“Estou procurando uma forma de otimizar e automatizar a gestão dos produtos na loja.”

MOTIVAÇÕES

- Fazer um bom trabalho e ser reconhecida.
- Não precisar fazer hora extra para ter tempo para a família.

OBJETIVOS

- Gerenciar o estoque dos produtos de forma eficiente e eficaz.
- Adequar a quantidade comprada de um produto à demanda por ele.
- Gerenciar problemas com foco em prevenção.

FRUSTRAÇÕES

- Processos lentos e com alto risco de erro.
- Estoques incompatíveis, ou compra muito ou compra pouco.
- Dificuldade de acompanhamento do consumo e tendências de compra dos clientes.
- Necessidade de hora extra no fim do mês para montar planilhas.

HABILIDADES

Uso de computador



Criação de gráficos e tabelas



Leitura de gráficos e tabelas



Contabilidade



Capacidade de multitarefa





DAYANA SOUZA

IDADE: 22 anos

FAMÍLIA: solteira

LOCALIZAÇÃO: BH

OCUPAÇÃO: estudante

FORMAÇÃO: cinema de animação

HISTÓRIA: Dayana saiu da casa dos pais e mudou de cidade para cursar Cinema de Animação. Sempre foi muito estudiosa e quando não estava na escola, estava em casa estudando. Por isso ajudava muito pouco nas tarefas de casa. Quando foi morar sozinha se deparou com as dificuldades de ter que cuidar de si mesma e da casa.

“Descobri que morar sozinha não é tão divertido quanto parece. Cuidar da casa é uma tarefa muito chata.”

PERSONALIDADE

TÍMIDA

CENTRADA

CRIATIVA

PERCEPTIVA

MOTIVAÇÃO

- Conseguir se virar sozinha e mostrar aos pais que cresceu, deixando-os orgulhos.

OBJETIVOS

- Cuidar das tarefas de casa sozinha.
- Não deixar faltar comida em casa.
- Gerenciar contas e despesas.

FRUSTRAÇÕES

- Dificuldade de encontrar um aplicativo para gerenciar tarefas e despesas.
- Sempre se esquece de anotar os gastos do dia.
- Compras de supermercado além do que é necessário.

HABILIDADES

Familiaridade com smartphones



Leitura de gráficos e tabelas

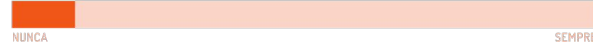


Familiaridade com linguagem financeira



COMPORTAMENTO

Lembra de anotar despesas e lucros?



Utiliza receitas para cozinhar?



MARCAS E INFLUÊNCIAS



inclua a persona no ambiente de trabalho



personas criadas.
e agora???

depois de criar as
personas, agora é...

...hora de escrever a história!!!

se

uma boa
história
precisa
de início,
meio
e fim.

então

uma boa
história de
usuário precisa
de início,
meio
e fim.

a jornada do herói



da jornada do herói



para a jornada do usuário



início

meio

fim?



Era uma vez...

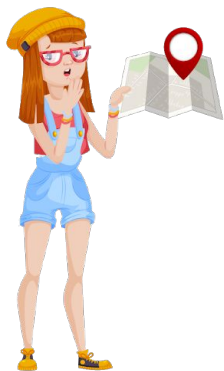
começando a
escrever histórias
de usuários

Storytelling

- * Qual a jornada do seu usuário?
- * Qual história entre seu usuário e seu produto?
- * Como seu produto vai ajudar seu usuário?

DESCOBERTA

Fernanda estava planejando suas férias e ao procurar ajuda para montar o roteiro de passeio, encontrou o app **Minha Viagem**.



CONSIDERAÇÃO

Antes de baixar o app, ela leu alguns dos comentários de outros usuários e também viu as imagens e vídeo apresentação do app.



COMPRA

Depois de pesquisar outros apps e sites que ofereciam funcionalidades similares, Fernanda decidiu instalar o app **Minha Viagem**.



USO

Ela colocou no app o destino de viagem e quantos dias ficaria. Recebendo uma lista de locais para visitar e eventos.



USO

Depois de selecionar locais e eventos de interesses por prioridade, o app gerou uma sugestão de roteiro.



LEALDADE

Na viagem ela conseguiu fazer o que tinha planejado e ainda sobrou tempo para coisas novas. Sempre que viaja ela agora usa o app.



- * Era uma vez...
- * Todos os dias...
- * Um certo dia...
- * Por causa disso...
- * Por causa disso...
- * Até que finalmente...

Pixar storytelling



Era uma vez... Ana, uma jovem estudante do ensino médio que gostava muito de ler.

Todos os dias... ela lia algo antes de dormir. Lendo de um a dois livros por mês, numa média de 600 páginas.

Um certo dia... quase sem livros novos para ler e com pouco dinheiro, ela começou a procurar uma forma mais barata de comprar livros.

Por causa disso... ela ofereceu aos amigos livros para vender ou trocar.

Por causa disso... ela também procurou livros usados e em bom estado para comprar.

Até que finalmente... ela encontrou um aplicativo onde poderia manter uma lista de livros, indicando livros que: tinha, desejava, oferecia para compra ou troca. Assim ela conseguiu livros mais baratos e fez novos amigos.

Job story

- * Eu <nome da persona>
- * Quando <situação>
- * Quero <ação/saída>
- * Assim <motivação>

Histórias para o
backlog de
desenvolvimento

E U

QUANDO

QUERO

ASSIM

Dayana

vou preparar
minha comida

fazer receitas em
que posso utilizar
os ingredientes
que já tenho
em casa

evito o
desperdício de
comida e
economizo

Funcionalidade: uma tela para busca de receitas a partir da informação dos ingredientes que o usuário possui em casa.

EU

QUANDO

QUERO

ASSIM

Natalia

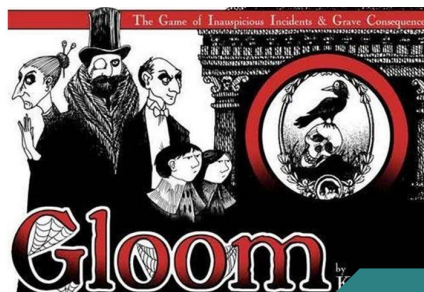
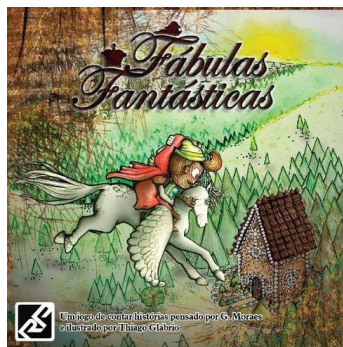
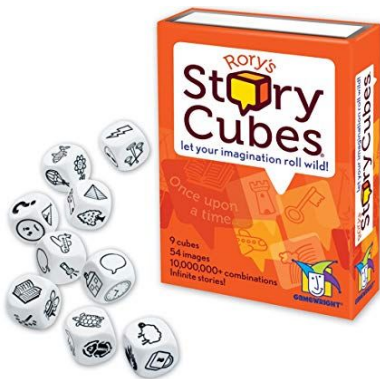
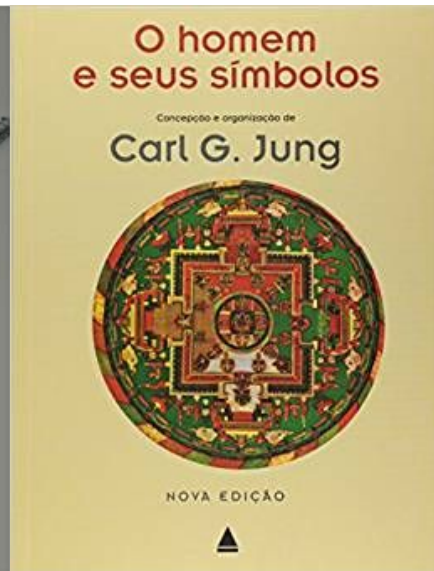
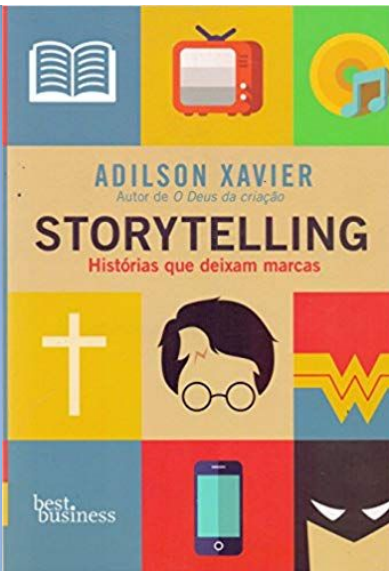
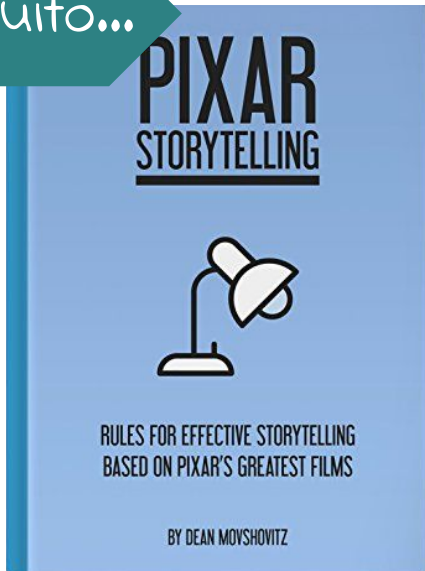
vou fazer um
pedido para repor
o estoque de um
produto

saber qual a
demanda dos
clientes por este
produto

eu consigo
comprar uma
quantidade mais
adequada à
demanda e evito
excesso ou falta

Funcionalidade: uma tela onde o usuário possa pesquisar um produto e visualizar informações sobre quantidade em estoque e consumo médio.

leia, leia muito...



...e divirta-se criando histórias

“That’s all Folks!”

