

porque pensar é difícil?

COGNIÇÃO E A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

VOCÊ JÁ PAROU PARA PENSAR

**porque seu usuário
ama ou detesta seu
produto?**

LOGO EU CONCLUI

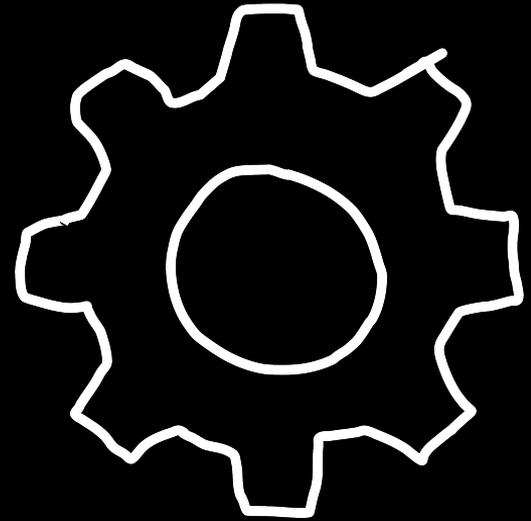
é difícil pensar!

ENTÃO...

**eu quis entender
como o cérebro
funciona**

VAMOS COMEÇAR ENTENDENDO SOBRE

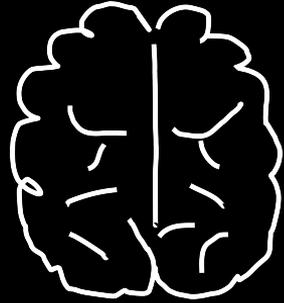
cognição



COGNIÇÃO

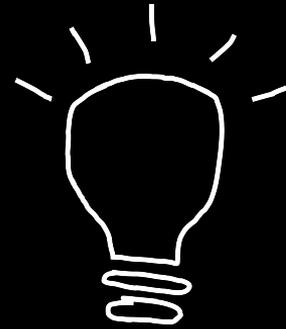
Cognição é a **habilidade para processar informações** através da percepção (estímulos que recebemos através dos diferentes sentidos), **conhecimentos adquiridos** **através da experiência** e nossas características subjetivas, que nos permitem integrar todas essas informações **para avaliar e interpretar nosso mundo.**

PARA ENTENDER MELHOR



a cérebro é um

HARDWARE



a mente é um

SOFTWARE

PRINCIPAIS FUNÇÕES COGNITIVAS

memória e
aprendizagem

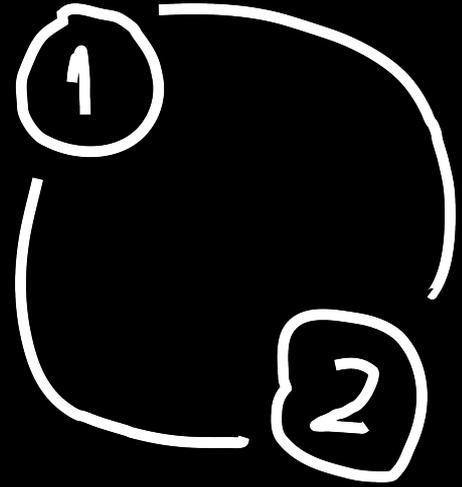
raciocínio

funções
expressivas

funções
receptivas

E DENTRO DESSE SOFTWARE EXISTE

sistema 1 e sistema 2



SISTEMA 1

pensar rápido

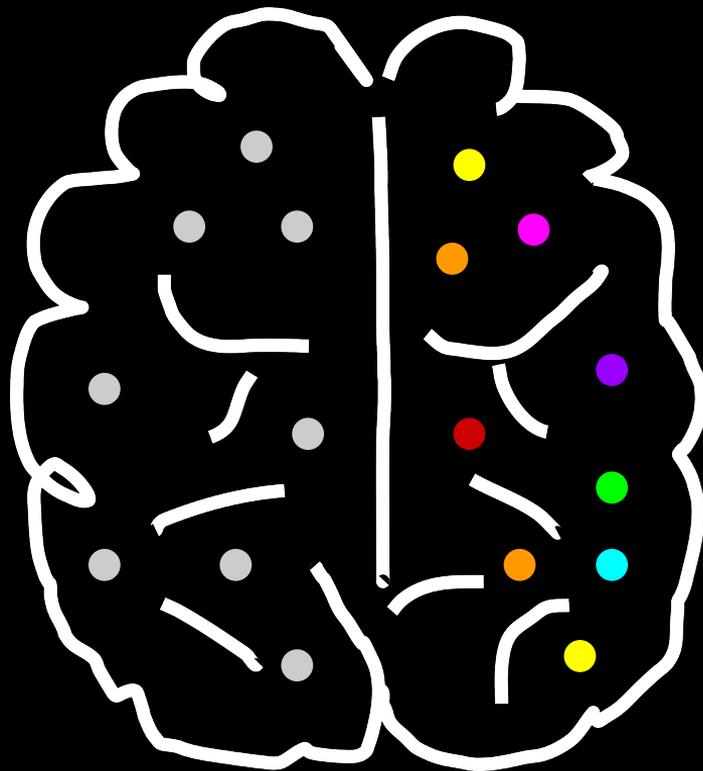
ágil

intuitivo

automático

emocional

prático



SISTEMA 2

pensar devagar

lento

racional

lógico

dedutivo

estruturado

NA PRÁTICA

***um taco de beisebol e uma bola
juntos custam R\$1,10. O taco custa
1 real a mais do que a bola.
Quanto custa a bola?***

VAMOS ENTENDER PORQUE

isso é

importante!

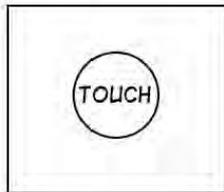




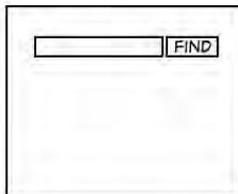
Espremedor De Laranja Philippe Starck

**nãõ faça o
usuário pensar!**

TYPICAL APPLE PRODUCT...



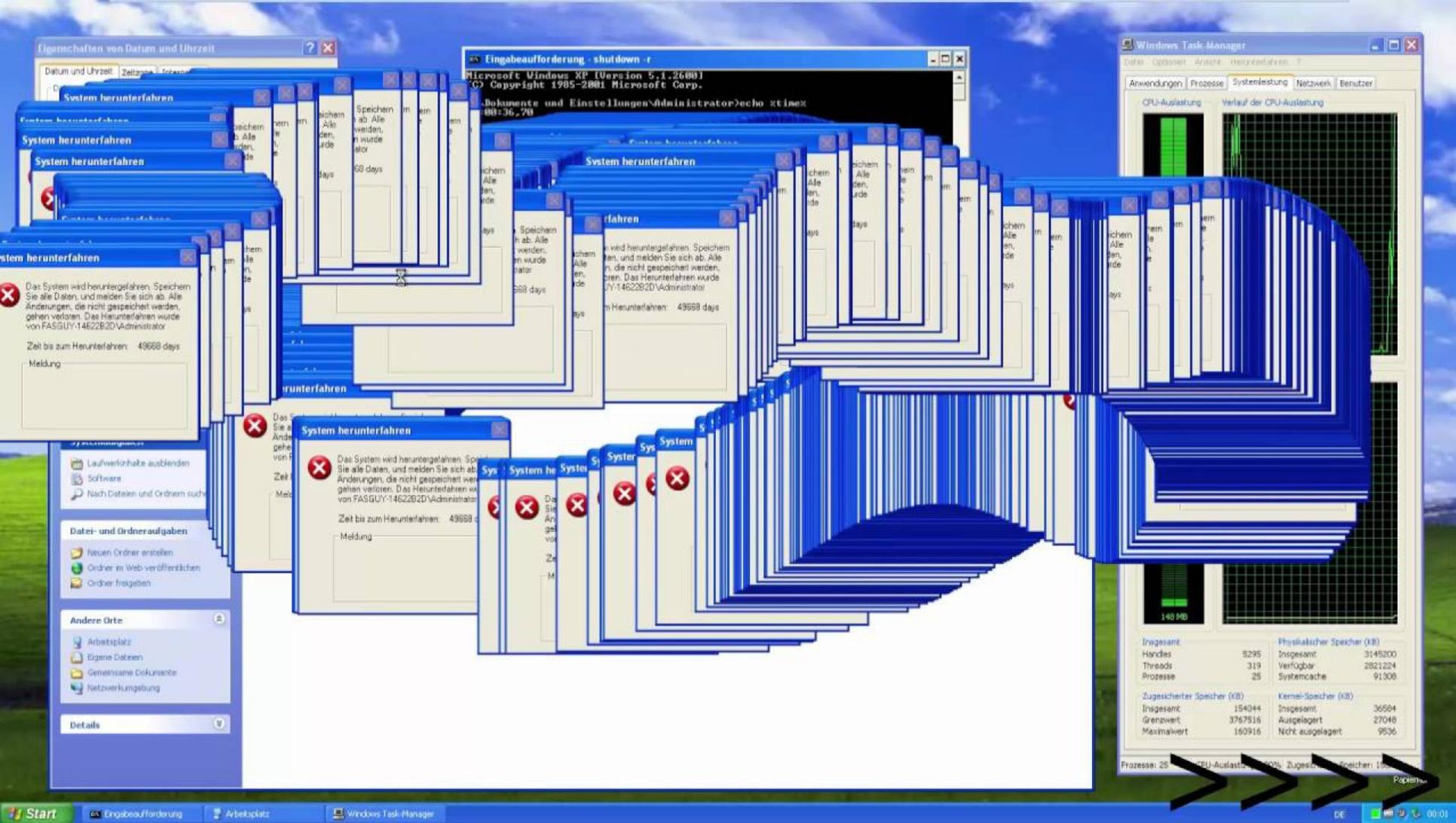
A GOOGLE PRODUCT...



YOUR COMPANY'S APP...

FIRST NAME:	<input type="text"/>	TYPE CD:	<input type="text"/>	4 - K
LAST NAME:	<input type="text"/>	TQP STAT:	<input type="checkbox"/>	AA2-
SSN:	<input type="text"/>	FT/PT:	<input checked="" type="checkbox"/>	DK9B
ID:	<input type="text"/>	VER:	<input type="text"/>	KKA?
PHONE 1:	<input type="text"/>	CAT CD:	<input type="text"/>	CN3
PHONE 2:	<input type="text"/>	CITY:	<input type="text"/>	AA-9
ADDR 1:	<input type="text"/>	STATE:	<input type="text"/>	NEW
ACCT #:	<input type="text"/>	ZIP:	<input type="text"/>	DEL
		ORD #:	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ? <input checked="" type="radio"/>	

carga cognitiva



Eigenschaften von Daten und Uhrzeit

Eingabeaufforderung - shutdown -r

Windows Task-Manager

System herunterfahren

Speichern ab. Alle Änderungen, die nicht gespeichert werden, gehen verloren. Das Herunterfahren wurde von FASGUY-1462262D\Administrator

Zeit bis zum Herunterfahren: 49668 days

Meldung

```
Microsoft Windows XP (Version 5.1.2600)
Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.

Dokumente und Einstellungen\Administrator\Arbeitsplatz
08:36, 70
```

System herunterfahren

Speichern ab. Alle Änderungen, die nicht gespeichert werden, gehen verloren. Das Herunterfahren wurde von FASGUY-1462262D\Administrator

Zeit bis zum Herunterfahren: 49668 days

Windows Task-Manager

Ansicht: Systemleistung

CPU-Auslastung Verlauf der CPU-Auslastung

140 MB

Insgesamt		Physischer Speicher (KB)	
Handles	5295	Insgesamt	3145200
Threads	319	verfügbar	2821224
Prozesse	25	Systemcache	91308
Zugesicherter Speicher (KB)		Kernel-Speicher (KB)	
Insgesamt	154044	Insgesamt	36584
Grenzwert	3767516	Ausgelagert	27048
Maximalwert	160916	Nicht ausgelagert	9536

Prozesse: 25 CPU-Auslastung: 00% Zugesicherter Speicher: 154044 KB

Arbeitsplatz

Laufwerkdrives ausblenden

Software

Nach Dateien und Ordnern suchen

Datei- und Ordneraufgaben

- Neuen Ordner erstellen
- Ordner in Web veröffentlichen
- Ordner freigeben

Andere Orte

- Arbeitsplatz
- Eigene Dateien
- Gemeinsame Dokumente
- Netzwerkumgebung

Details

carga intrínseca



carga extrínseca



TIRED.



JUST TIRED.

● **esforço
mecânico**

CLIQUES

DIGITAÇÃO

● **esforço
visual**

FONTES

IMAGENS

CORES

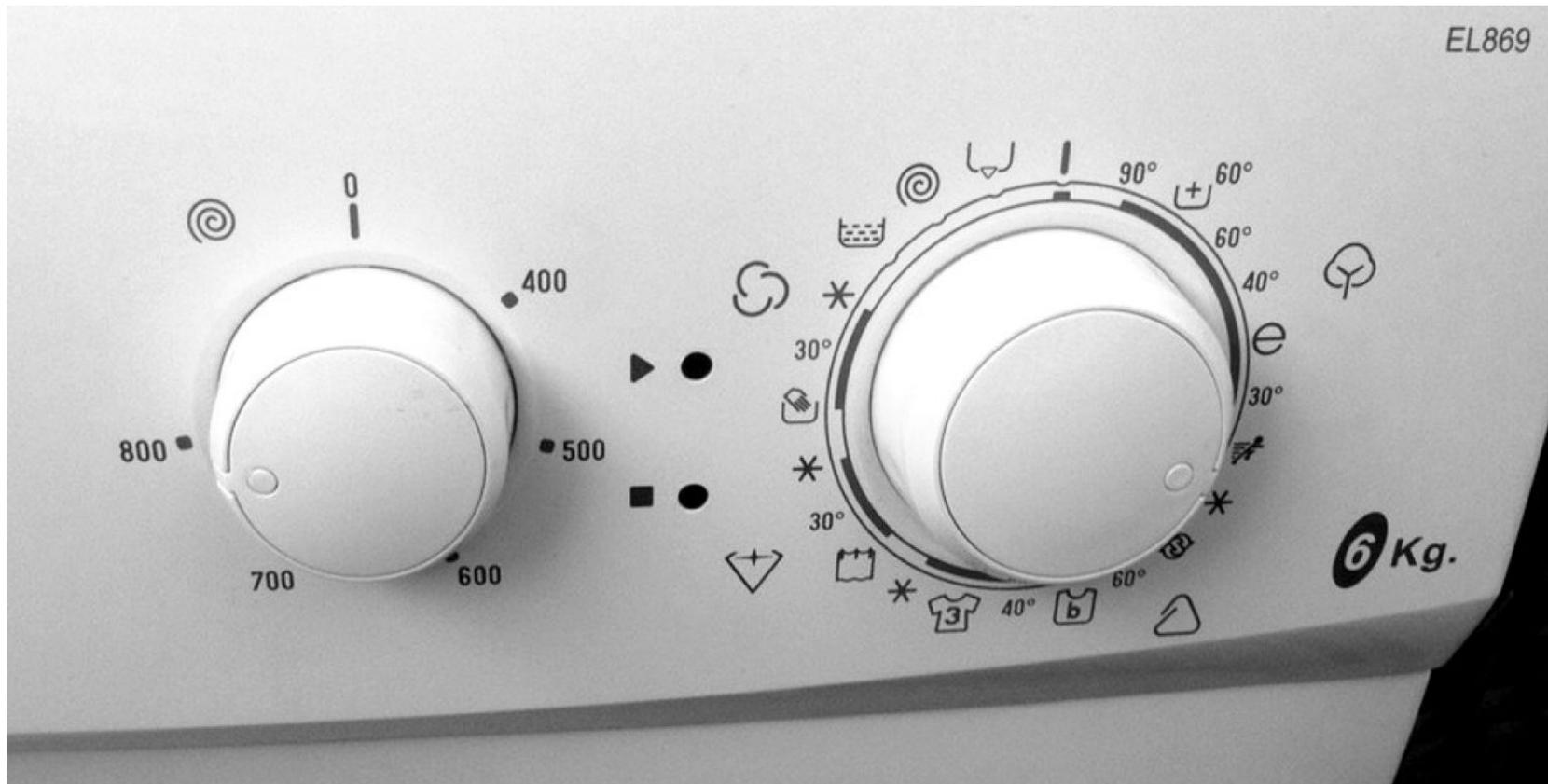
● **esforço
cognitivo**

DECISÕES

PREOCUPAÇÕES

ANÁLISES

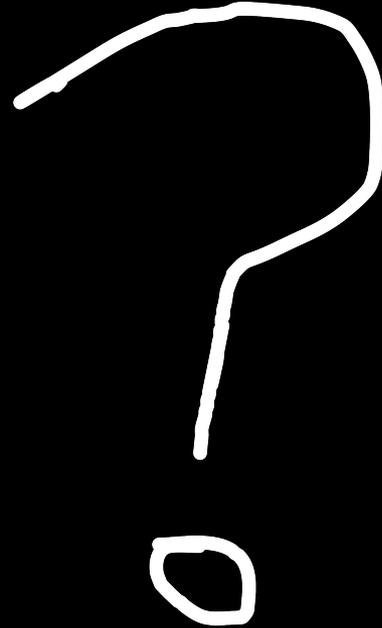




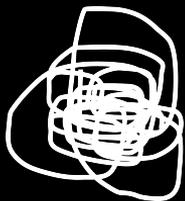


E AGORA...

POR ONDE COMEÇAR



ENTENDENDO OS PRINCIPAIS PROBLEMAS



muita informação

mudanças
coisas estranhas
repetição
confirmação



pouco significado

padrão
generalização
problemas fáceis
mesmo mindset



pouco tempo

nós estamos certos
nós podemos fazer isso
fácil é melhor
perto é melhor

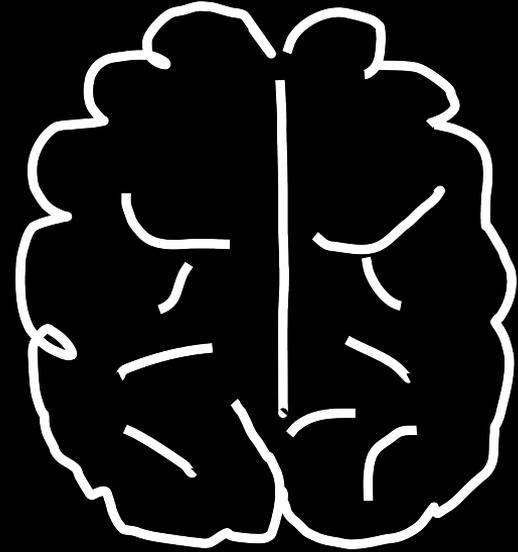


pouca memória

elementos chaves
generalizações
mudança dos fatos
exemplos

FACILITANDO A EXPERIÊNCIA

- 1. menos é mais**
- 2. informações importantes**
- 3. atenda as expectativas**
- 4. seja consistente**



**que tipo de
experiência
você cria para
seu produto?**



THE NEW YORK TIMES BESTSELLER

THINKING,
FAST AND SLOW



DANIEL
KAHNEMAN

WINNER OF THE NOBEL PRIZE IN ECONOMICS

"[A] masterpiece. ... This is one of the greatest and most engaging collections of insights into the human mind I have read." —WILLIAM EASTERLY, *Financial Times*

Copyrighted Material
Steve Krug



DON'T
MAKE
ME
THINK

revisited

and Mobile
A Common Sense Approach to Web Usability

DONALD A. NORMAN
O DESIGN DO DIA-A-DIA



Revo

valeu :))

DANIELA KELLER

product owner @WEBMOTORS

linkedin: Daniela Keller