

UX DESIGN

Módulo 9



BCA

escola
britânica
de artes
criativas

Parte #1 - UX Design



- ✓ **Módulo 1: Introdução ao UX/UI Design**
- ✓ **Módulo 2: Introdução ao Design Thinking**
- ✓ **Módulo 3: Os Usuários**
- ✓ **Módulo 4: User Research - Parte I**
- ✓ **Módulo 5: User Research - Parte 2**
- ✓ **Módulo 6: Definição de Problema e Ideação**
- ✓ **Módulo 7: Usabilidade e Prototipação**
- ✓ **Módulo 8: Validação e Design Iterativo**
- **Módulo 9: UX Writing**
- Módulo 10: Leis e conceitos de UX

Aula #1

Comunicação



Por que conversamos?

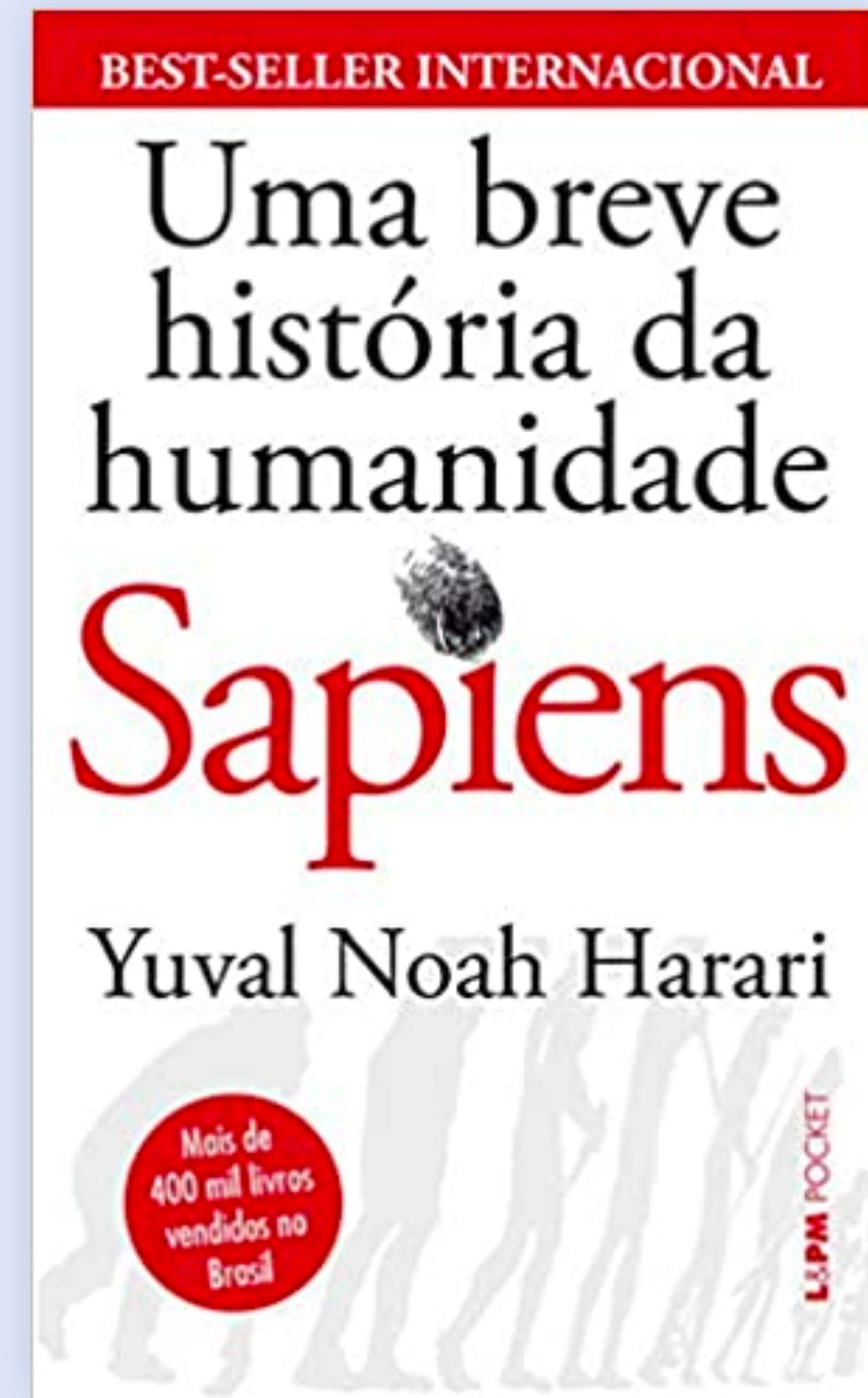
A conversa não é uma nova interface. É a mais velha de todas as interfaces.

Conversar é como os seres humanos interagem uns com os outros, e temos feito isso por milênios.

Erika Hall

A Teoria da fofoca

"Nossa linguagem evoluiu como uma forma de fofoca. **De acordo com essa teoria, o Homo sapiens é antes de mais nada um animal social. A cooperação social é essencial para a sobrevivência e a reprodução.**[...] As novas habilidades linguísticas que os sapiens modernos adquiriram há cerca de 70 milênios permitiram que fofocassem por horas a fio. Graças a informações precisas sobre quem era digno de confiança, pequenos grupos puderam se expandir para bandos maiores, e os sapiens puderam desenvolver tipos de cooperação mais sólidos e mais sofisticados."



Linguagem, cooperação e evolução tecnológica



Fofoca



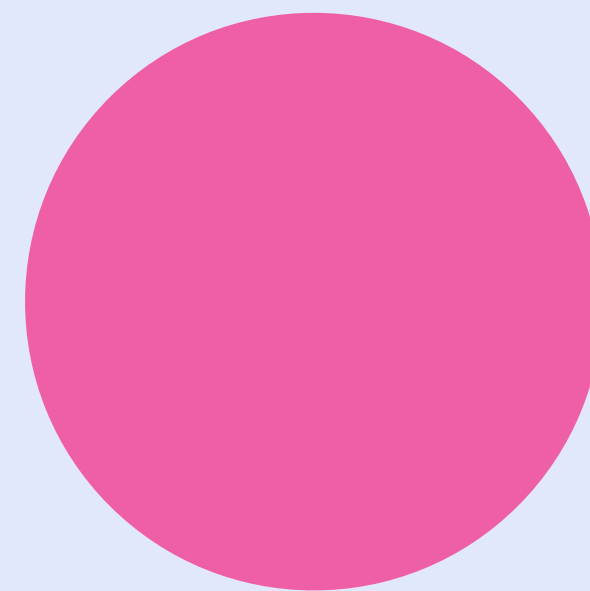
Histórias



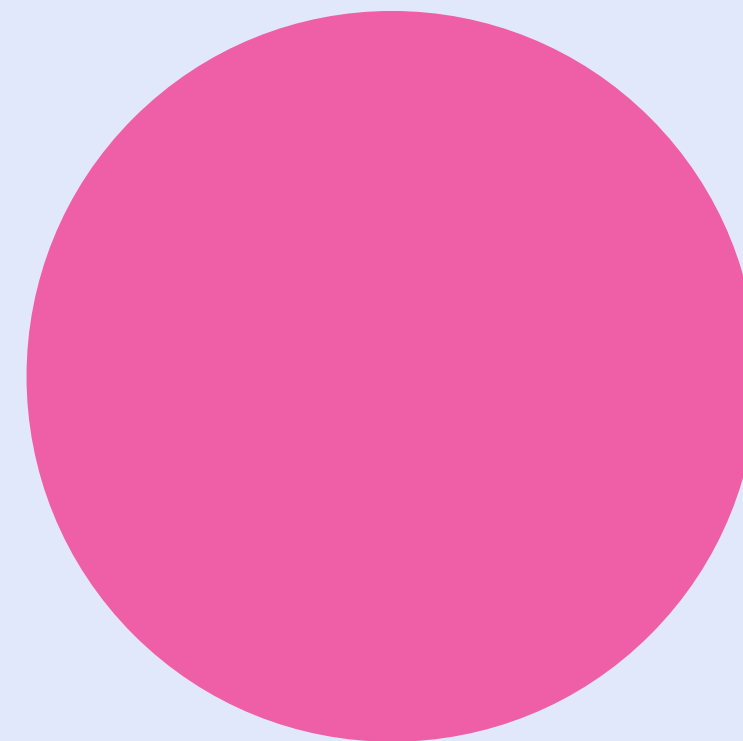
Escrita



Prensa



Mídias



Internet



Redes sociais

Teoria da Informação/ Comunicação

$$C = B \log_2 (1 + S/N)$$

C = Comunicação

B = Banda

S = Sinal

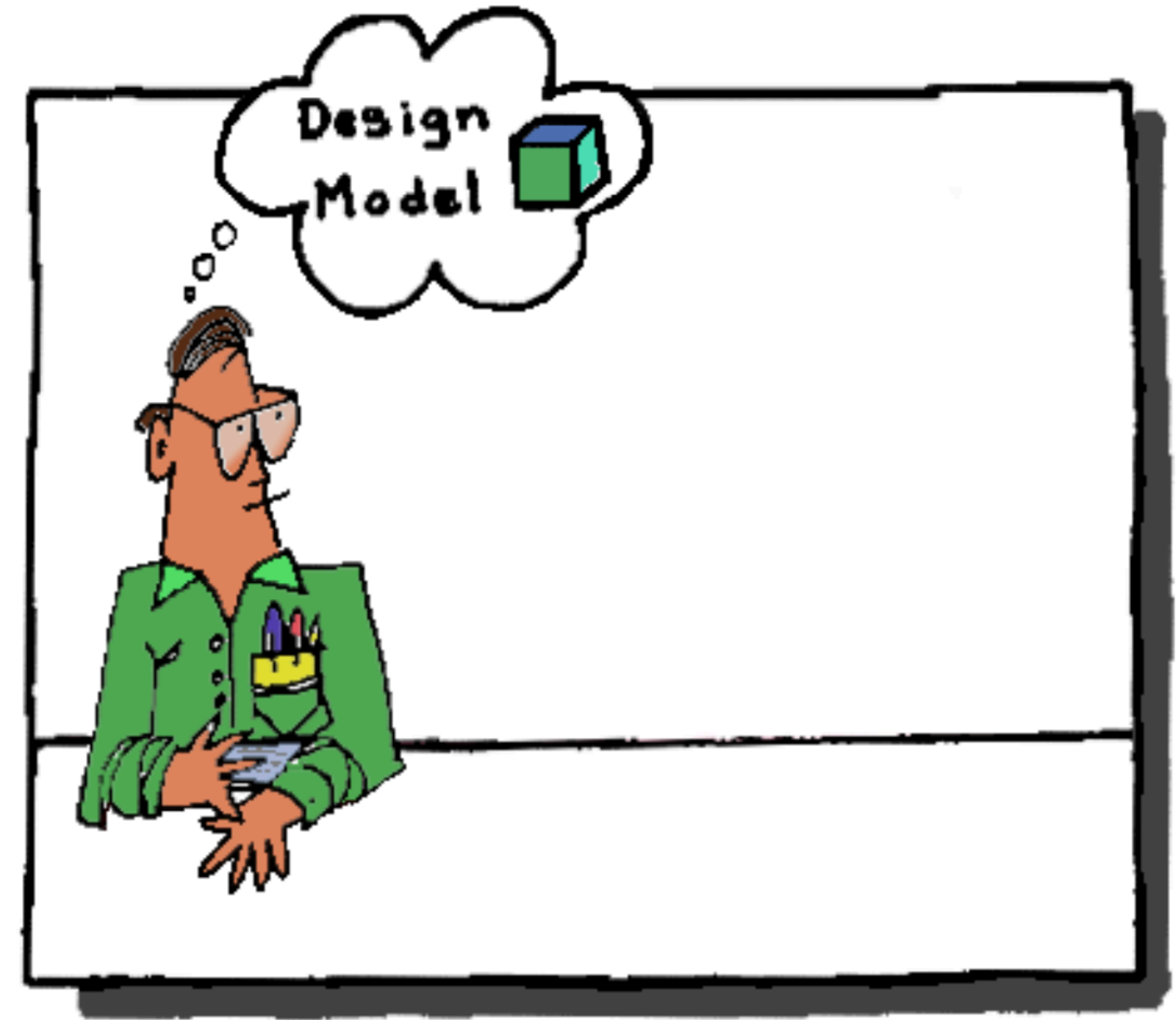
N = Noise (ruído)

Teoria da Informação/ Comunicação

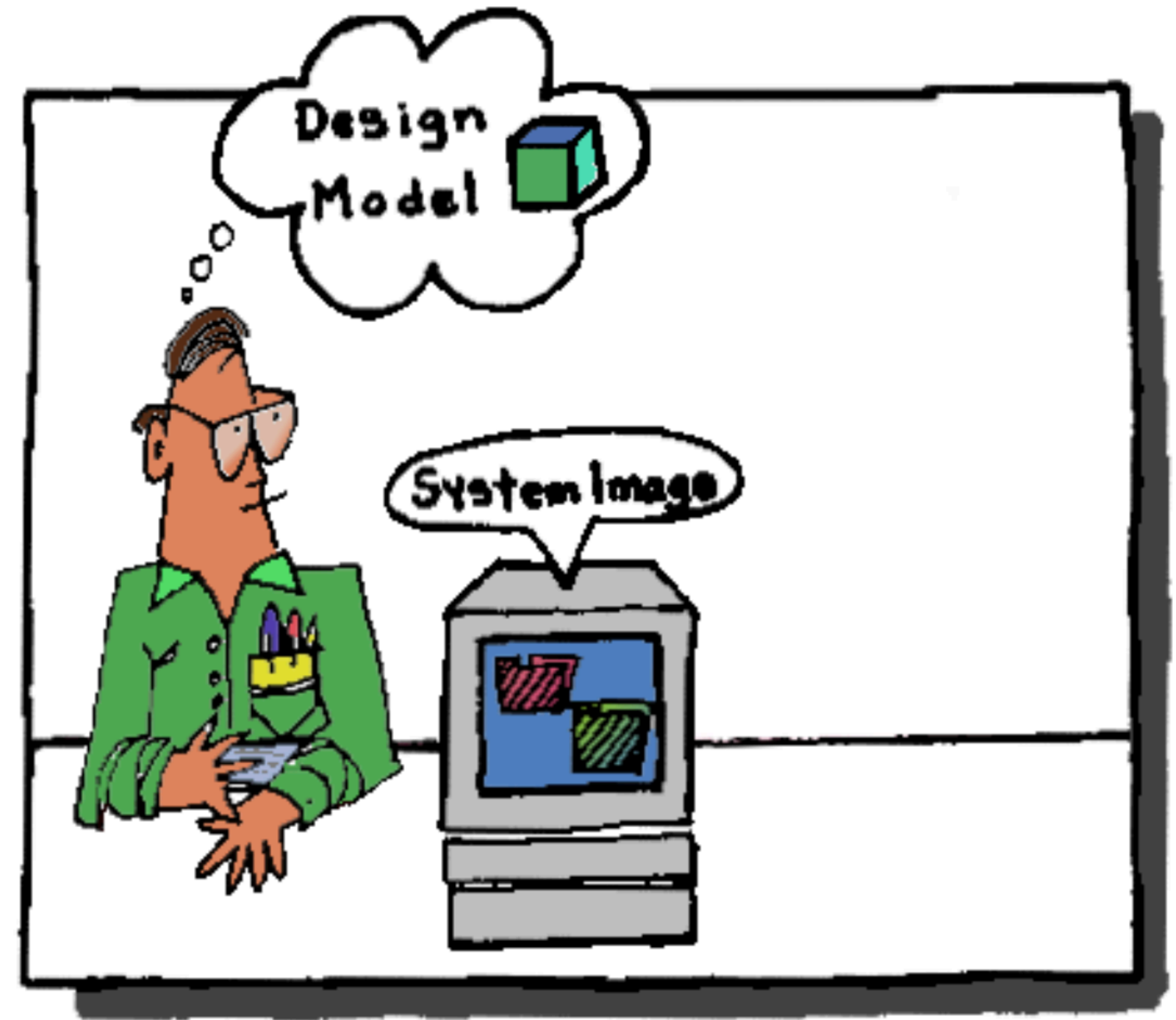


**Toda interface é uma troca
de informação, uma
conversa entre o designer
e o usuário.**

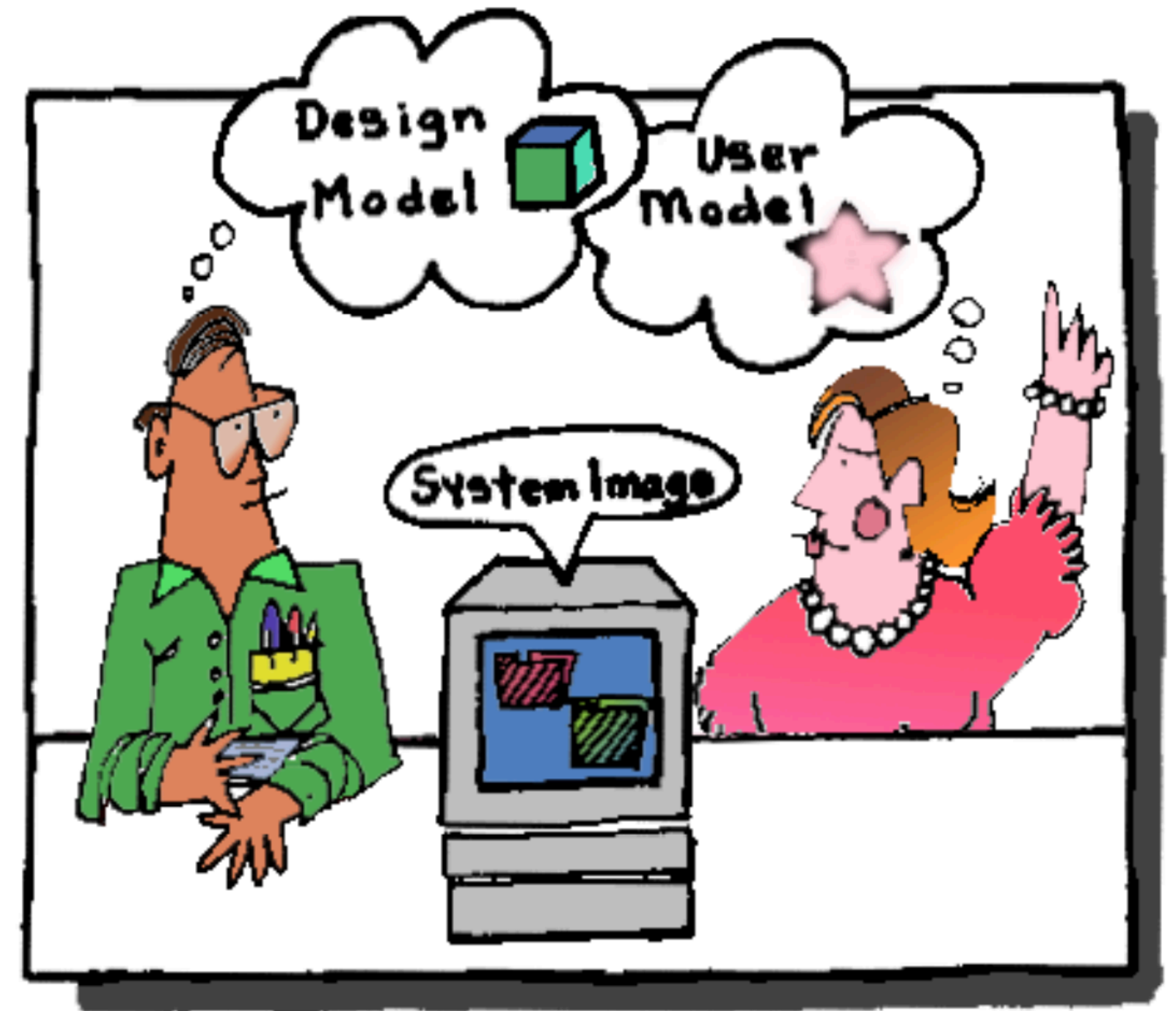
Modelo Conceitual de Norman



Modelo Conceitual de Norman



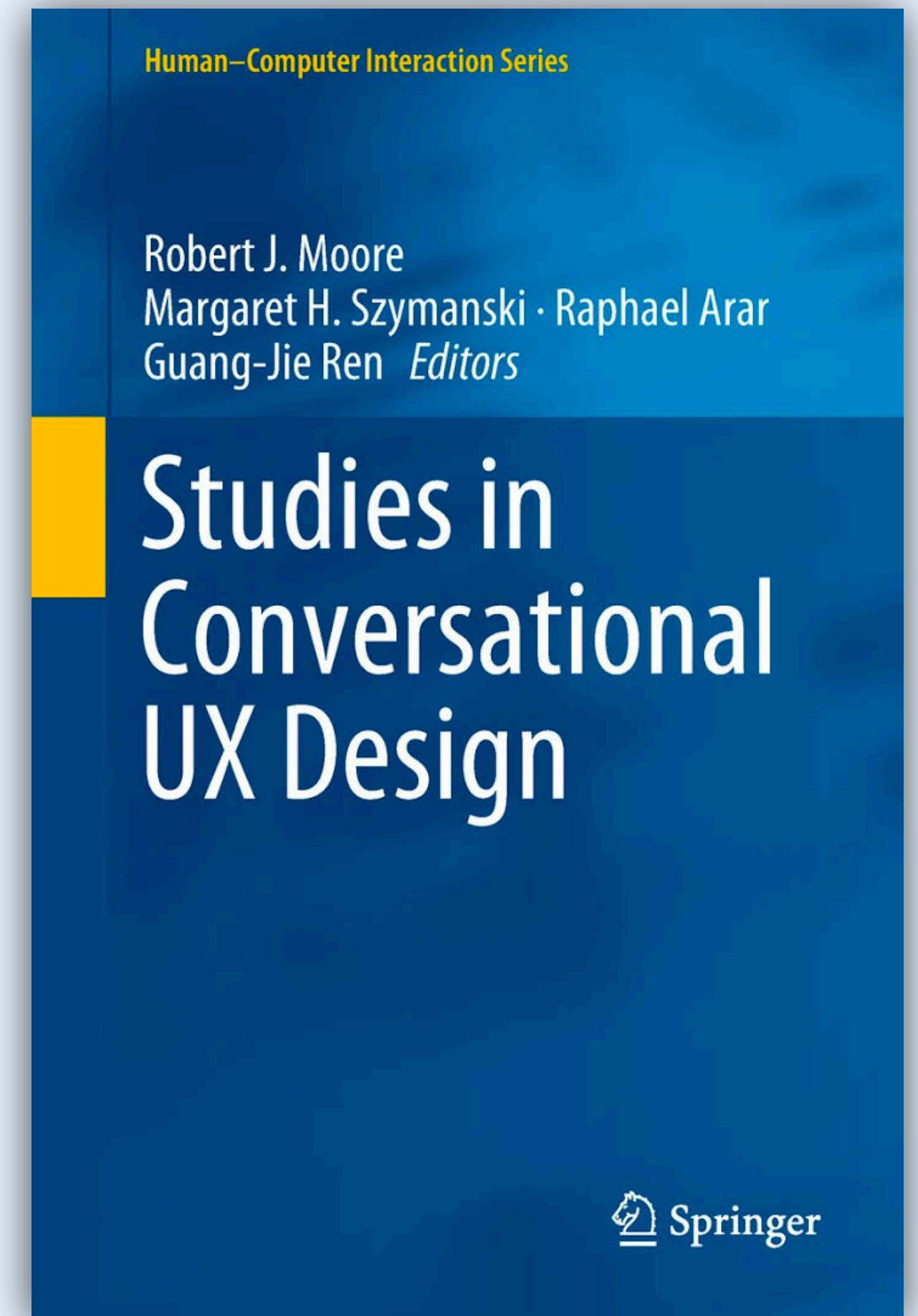
Modelo Conceitual de Norman



Interfaces de voz



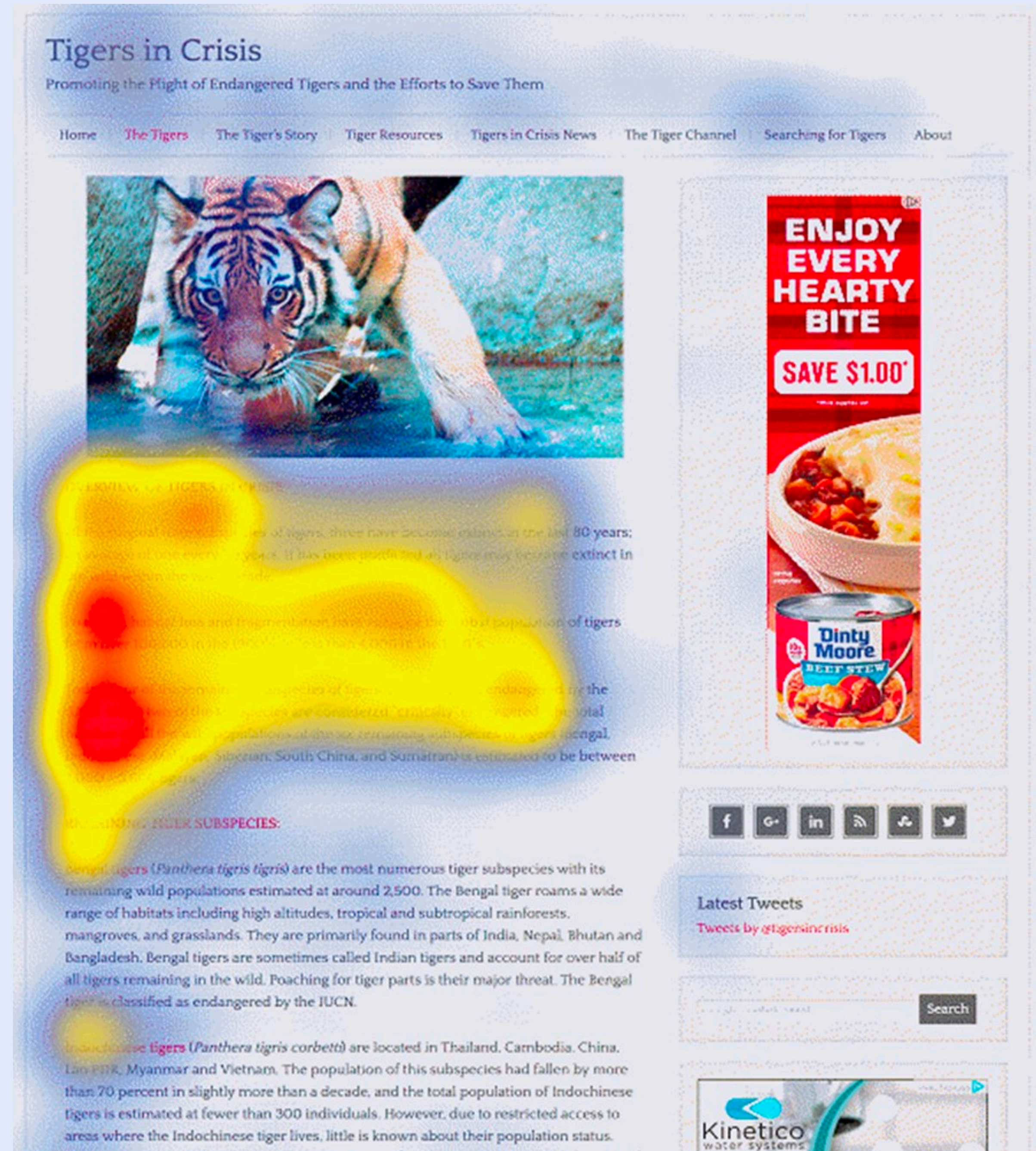
Recomendação de leitura



Aula #2

UX Writing

As pessoas quase nunca
lêem textos de interface
palavra por palavra. Ao
invés, elas escaneiam o
conteúdo e lêem palavras
ou frases individuais.



Isso porque os
usuários estão
focados em uma
tarefa ou objetivo

UX Writing é a escrita para interfaces e tem a função de ajudar os usuários a alcançar objetivos e completar tarefas.

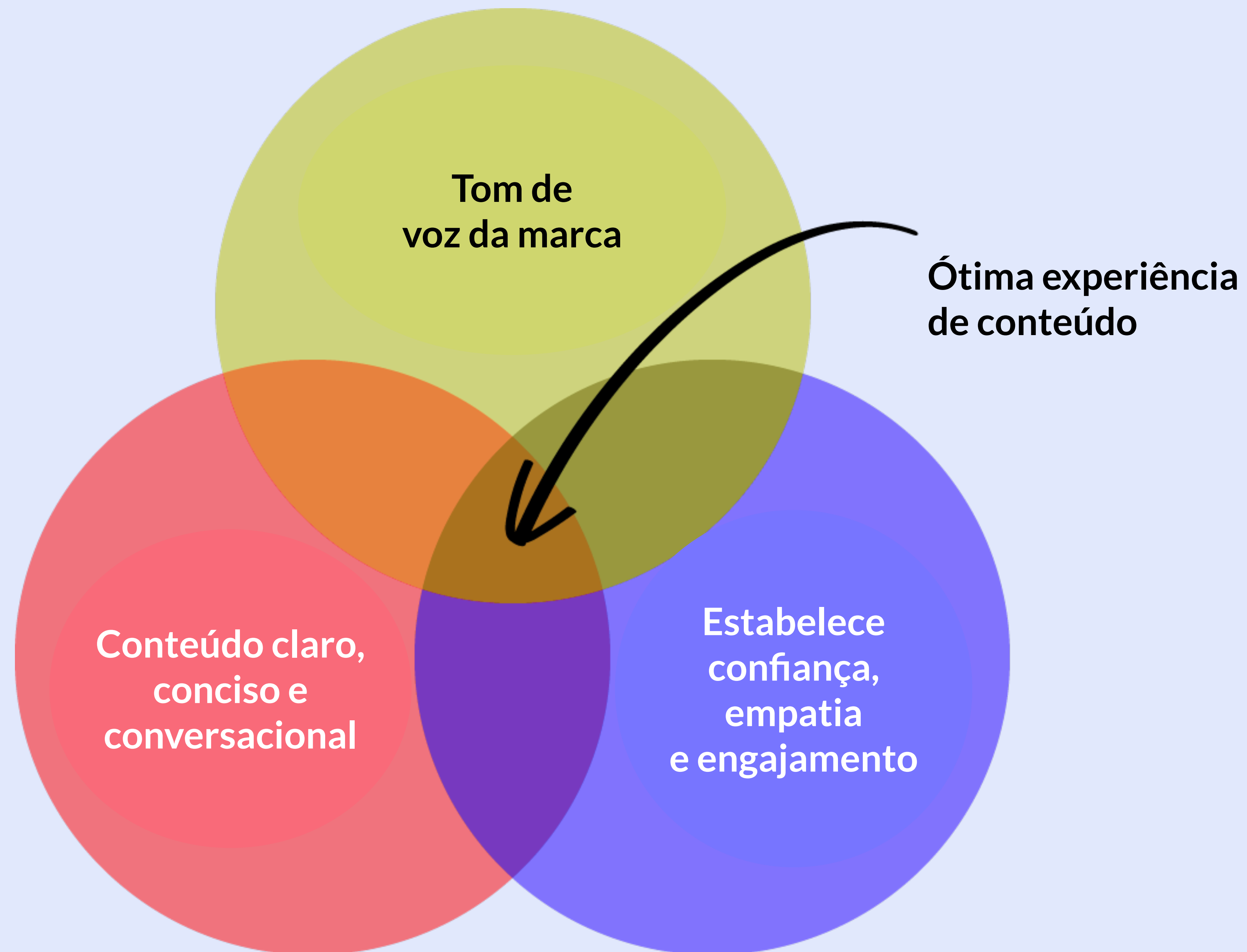


Deve levar em consideração o contexto do usuário, a linguagem, o modelo mental, etc.



Metodologia de UX: pesquisando, prototipando e testando.





Tom de voz

O que é tom de voz?

É como a persona da sua marca escreve ou fala. Não é só sobre o que é falado, mas como as coisas são faladas ou escritas e sentidas por quem lê.

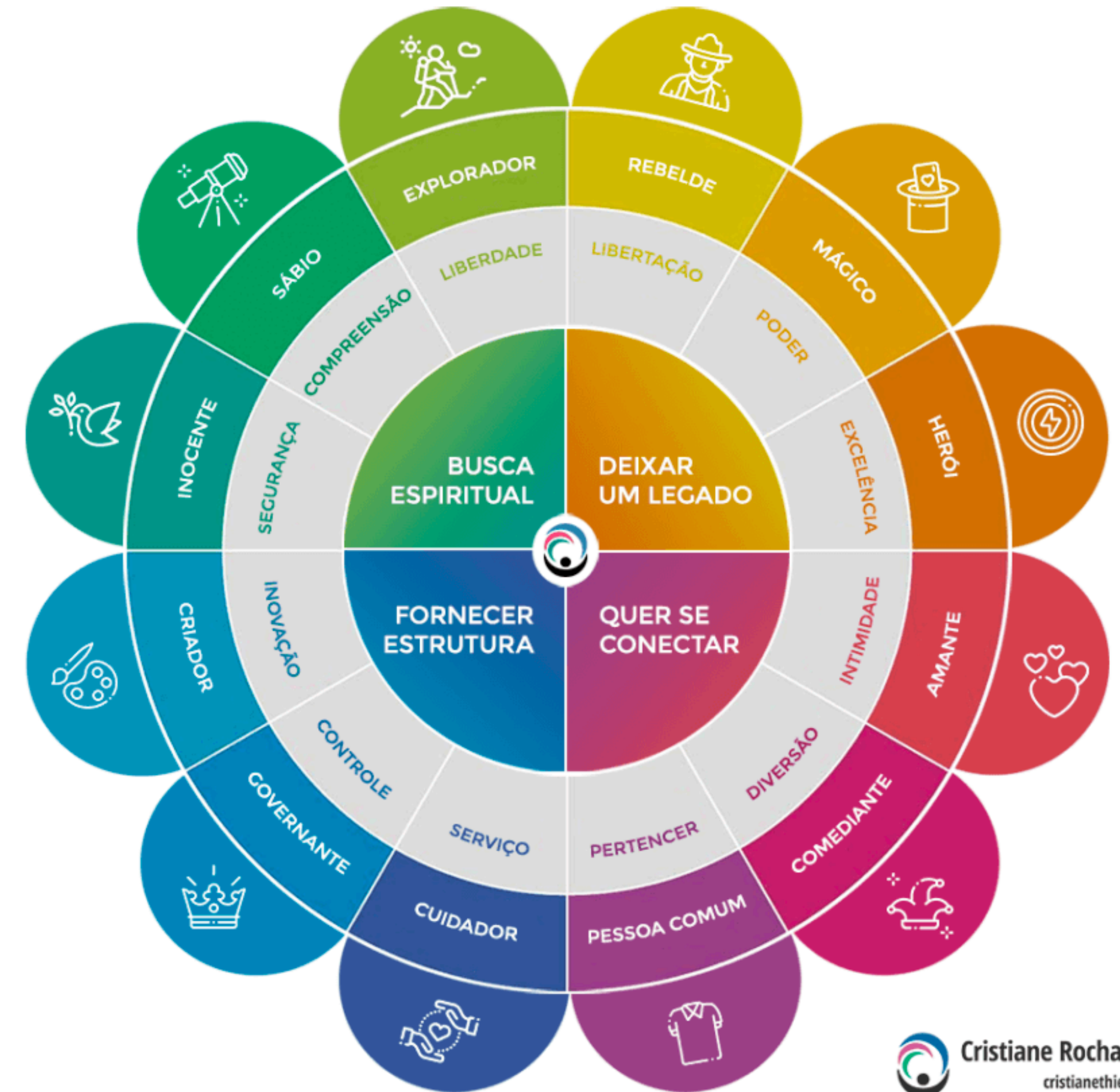
Ela também comunica como uma marca/ organização sente sobre a mensagem.

O que é tom de voz?

Tom de voz é mais do que uma escolha de palavras, mas o **modo como se comunica** a personalidade.

Tom de voz sempre é conectado com a personalidade da marca e como os usuários vão entender seu produto/serviço.

OS 12 ARQUÉTIPOS DE JUNG



As 4 dimensões do tom de voz

Engraçada x Séria

A intenção é ser bem humorado ou o assunto é abordado de forma séria?

An advertisement for Itaú's children's book collection. The background is a vibrant, fantastical illustration featuring a large, smiling man's face, a castle, a dragon, a train, and various other whimsical elements. In the foreground, a young girl with a yellow crown is smiling. Text in Portuguese promotes the collection and its benefits for children's development.

Leia
para uma
criança
#issomudaomundo

A parte mais encantada de qualquer história é a transformação que acontece com a criança.

- Mais imaginação e criatividade.
- Facilidade de aprender.
- Ampliação do vocabulário.
- Maior compreensão do mundo.
- Fortalecimento da relação entre adultos e crianças.

Peca sua Coleção Itaú de Livros Infantis.
Acesse: itaui.com.br/crianca

Itaú. Feito para você.

As 4 dimensões do tom de voz

Formal x Casual

A intenção é ser formal, informal ou casual?



As 4 dimensões do tom de voz

Respeitosa x irreverente

A abordagem é respeitosa ou irreverente sobre os assuntos?



As 4 dimensões do tom de voz

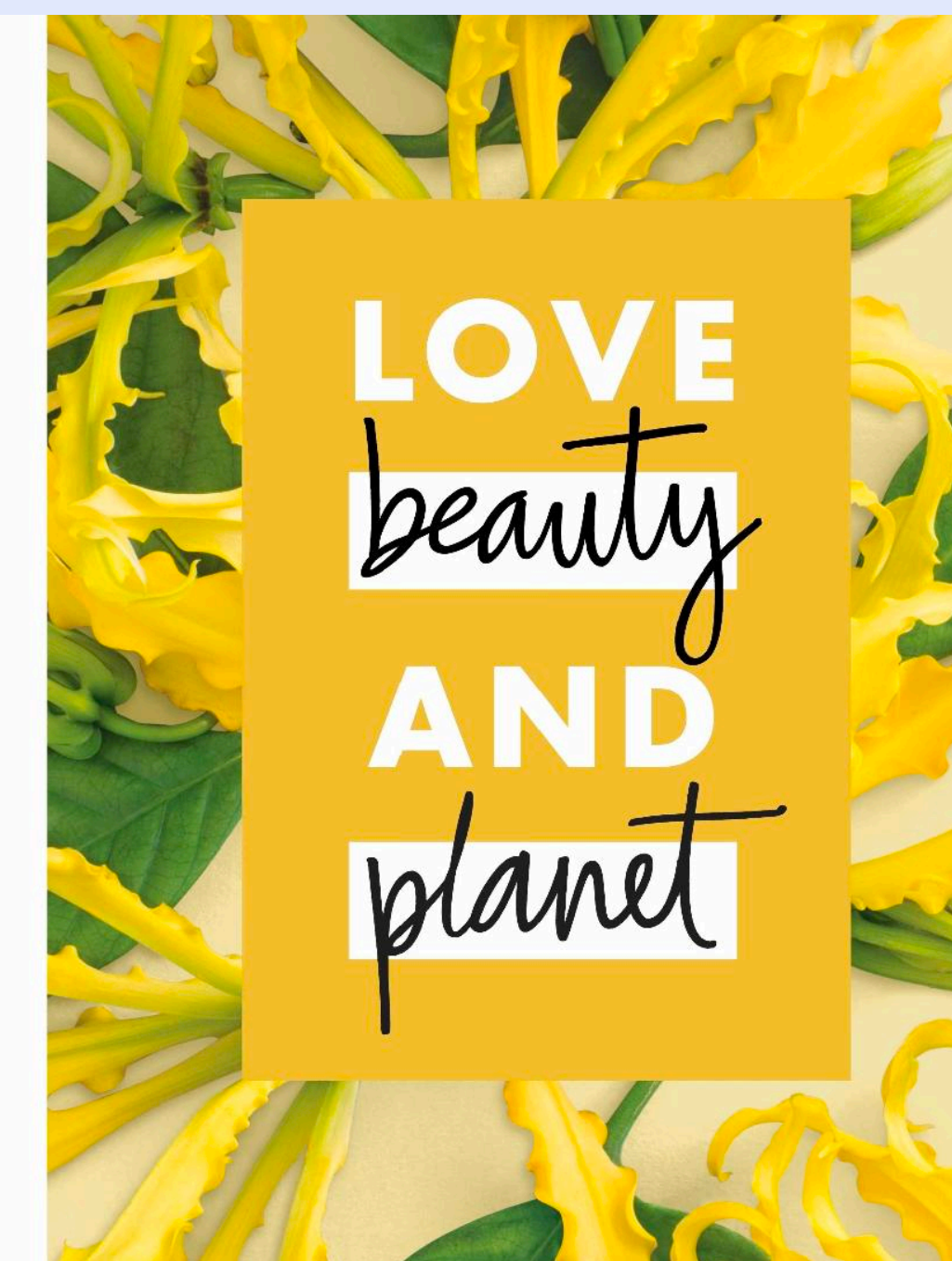
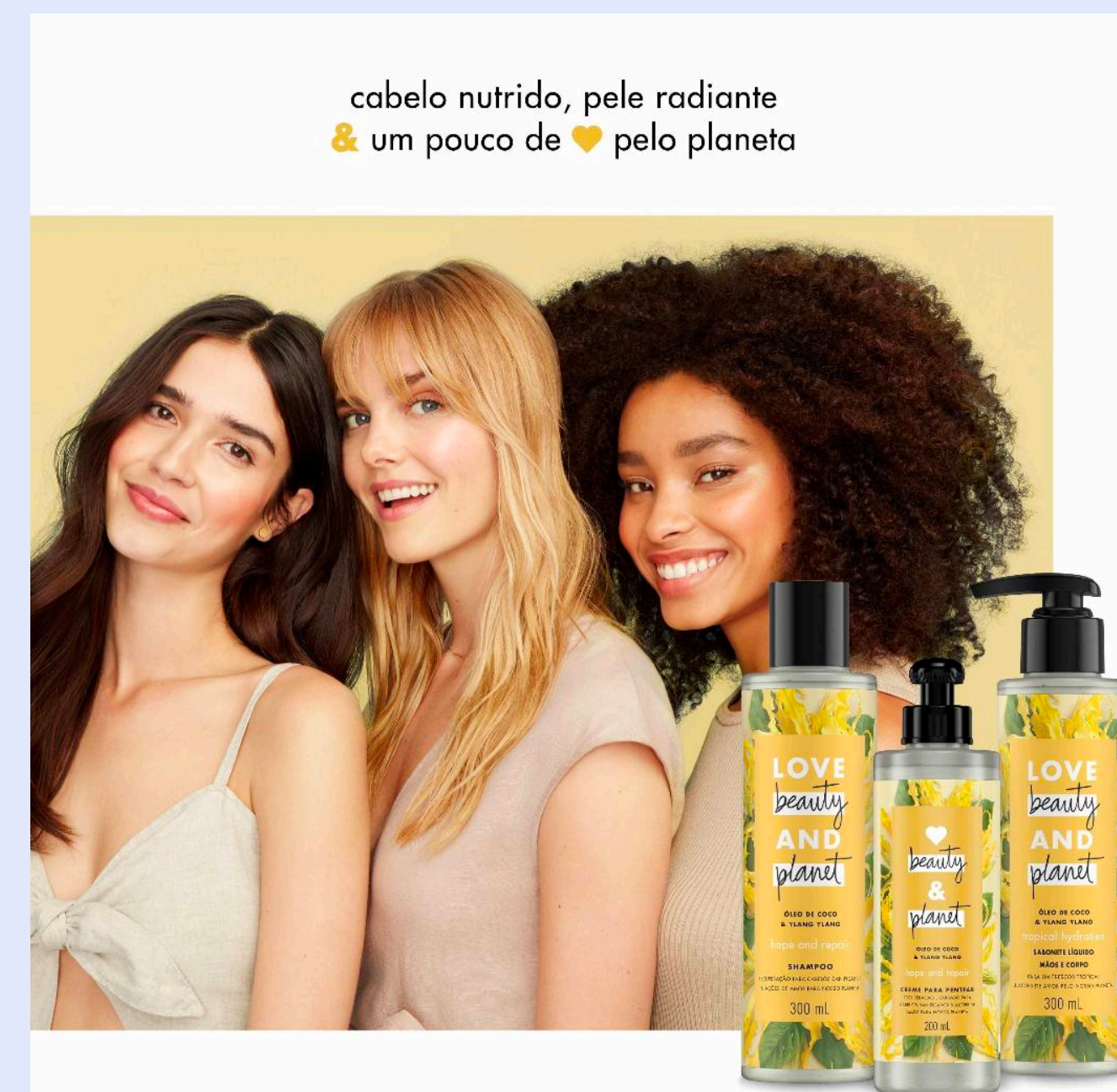
Entusiasmo ou comum ao dia-a-dia?

A abordagem é entusiasmada sobre o assunto, está animado com o produto ou serviço ou é um assunto comum?



NuConta

A revolução de verdade começa agora.



Diferentes tons

"Lamentamos, mas estamos enfrentando problemas em nosso sistema."

Sério, formal, respeitoso e comum

“Desculpe, estamos com problemas no sistema.”

Um pouco mais casual

Lamentamos = Desculpe

Estamos enfrentado = estamos com

Diferentes tons

“Ooops! Estamos com problemas no nosso sistema, nos desculpe.”

Casual e entusiasmado

“O que você fez? Você quebrou... (brincadeira, nós estamos com problemas no nosso sistema.”

Engraçado, irreverente, casual e entusiasmado

Lembre-se

A marca pode mudar de tom de voz dependendo da mensagem

Sempre aplique pesquisas e testes com usuários reais, para dimensionar o tom de voz e testar as impressões (lembre-se do ruído)

O tom de voz deve ser consistente em toda plataforma e com a marca.

Textos de Interfaces

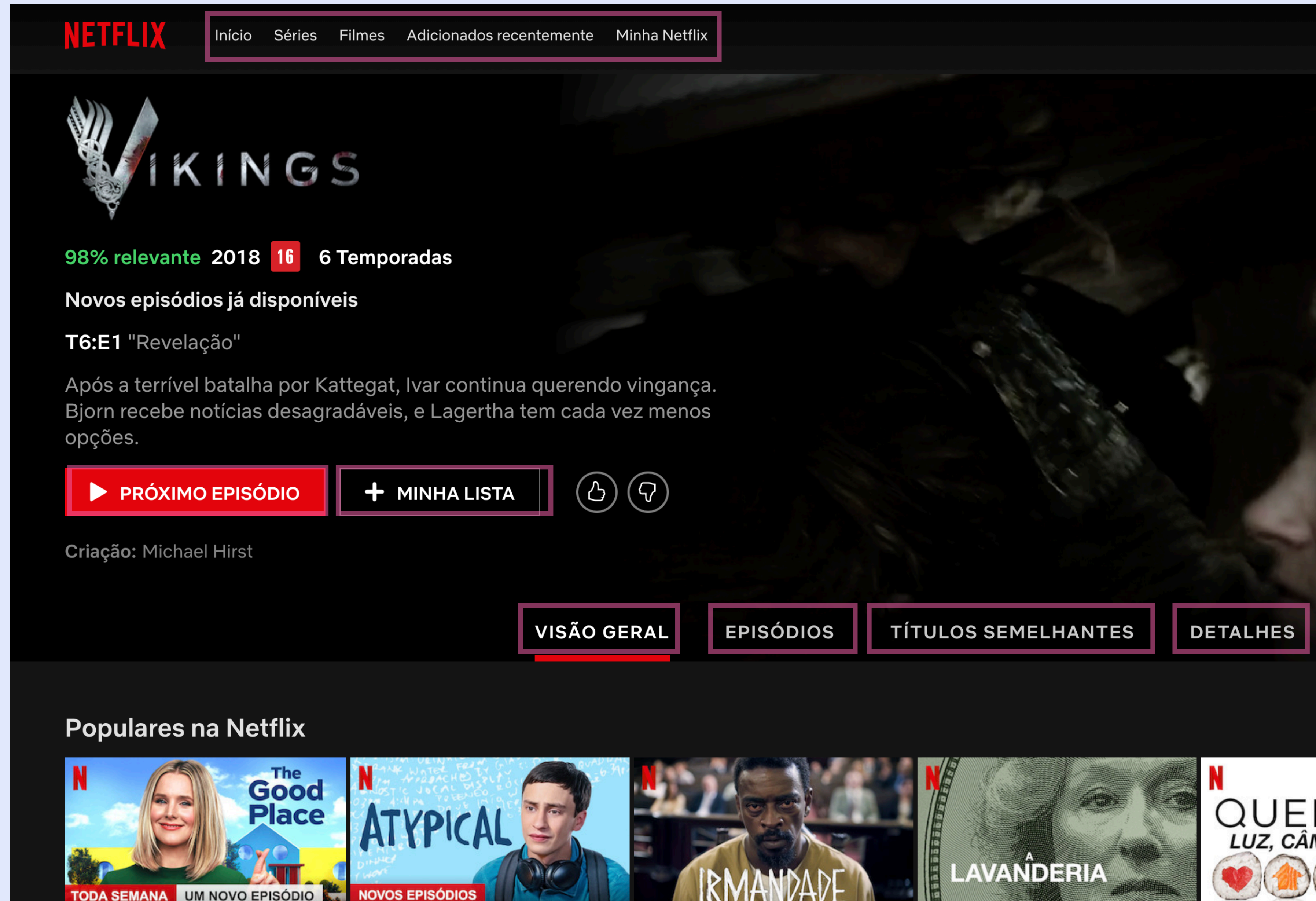
Por que são importantes?

Os textos de interface ajudam aos usuários a executar tarefas com interações mais suaves, fáceis e sem sofrimento

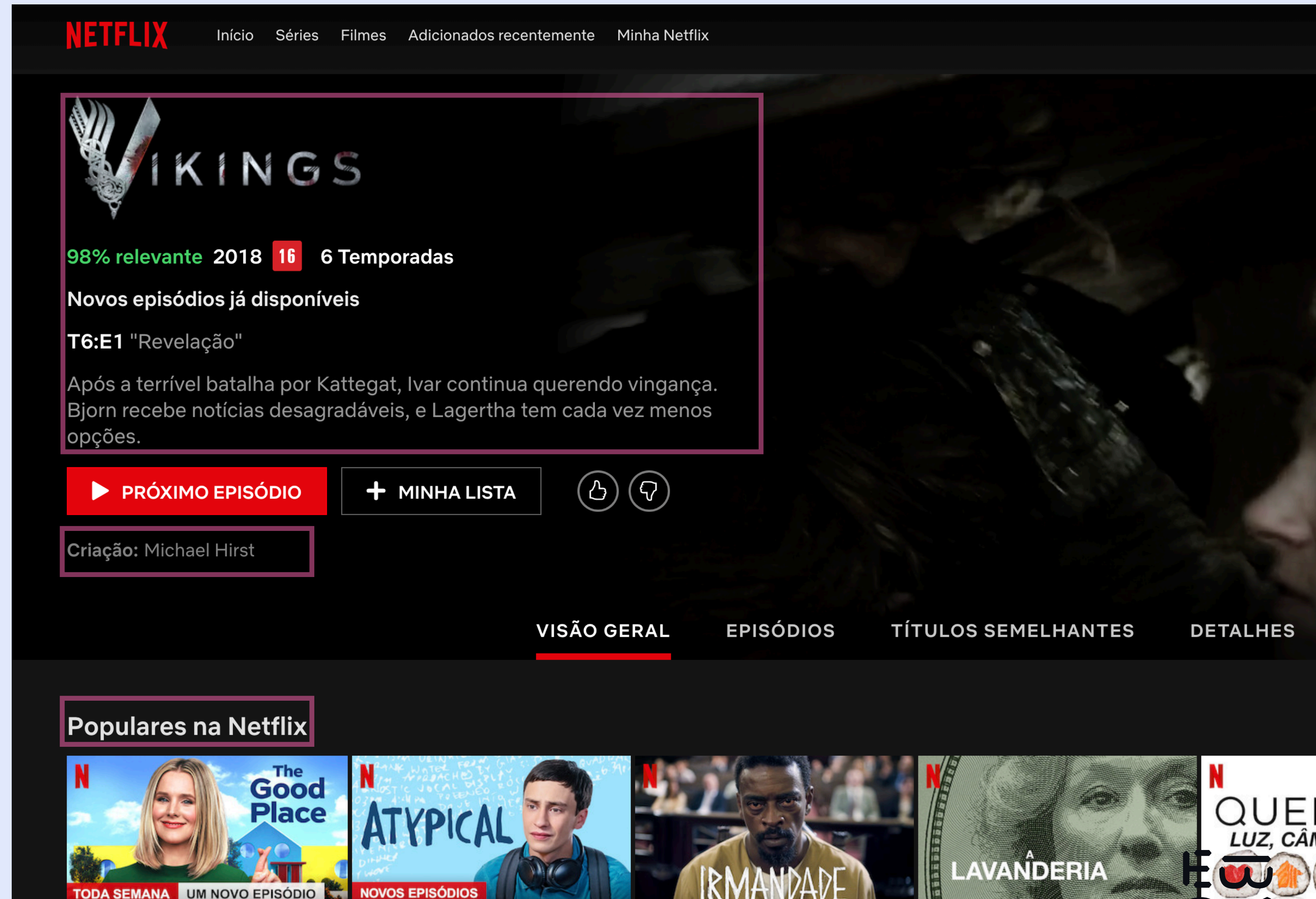
2 tipos de textos de interface

- UI Copy: textos de botões, menus, e outros elementos de ação do usuário
- Microcopy: textos curtos, como títulos, assuntos de emails, tooltips

UI Copy



Microcopy



Guidelines para UI Copy

#1

Lembre-se sempre do porquê você
está escrevendo para o usuário -
empatia é core do UX Writing

Pesquisa, prototipação e teste

#2

Para ações, use
textos curtos, mas
sem sacrificar a
clareza

Use no máximo 4 palavras, evite explicações e remova artigos.

Sign In



Get 3 months of free music



Get unlimited downloads and your entire music library on all your devices.



Listen ad-free with no interruptions.



Follow friends and share your playlists.

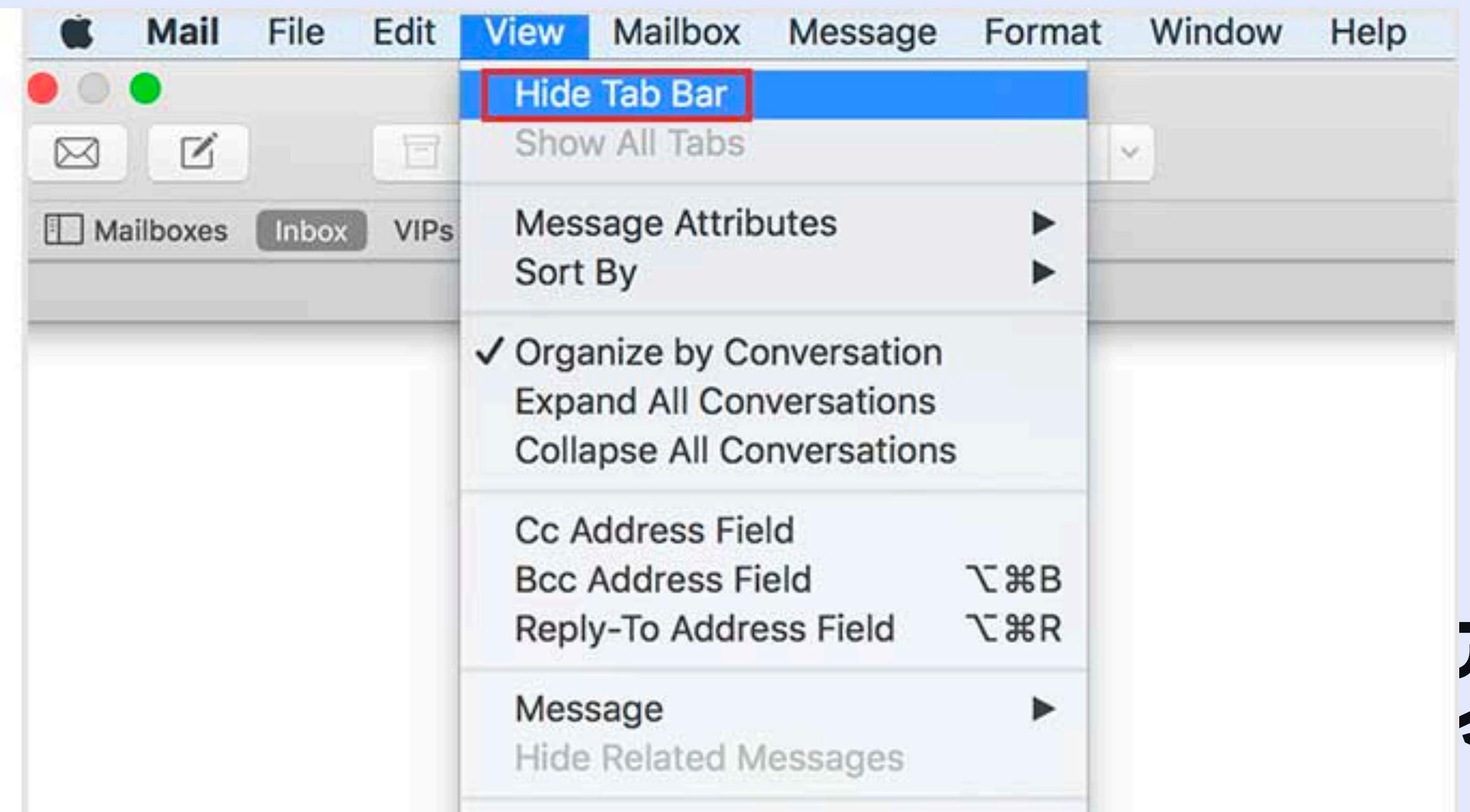
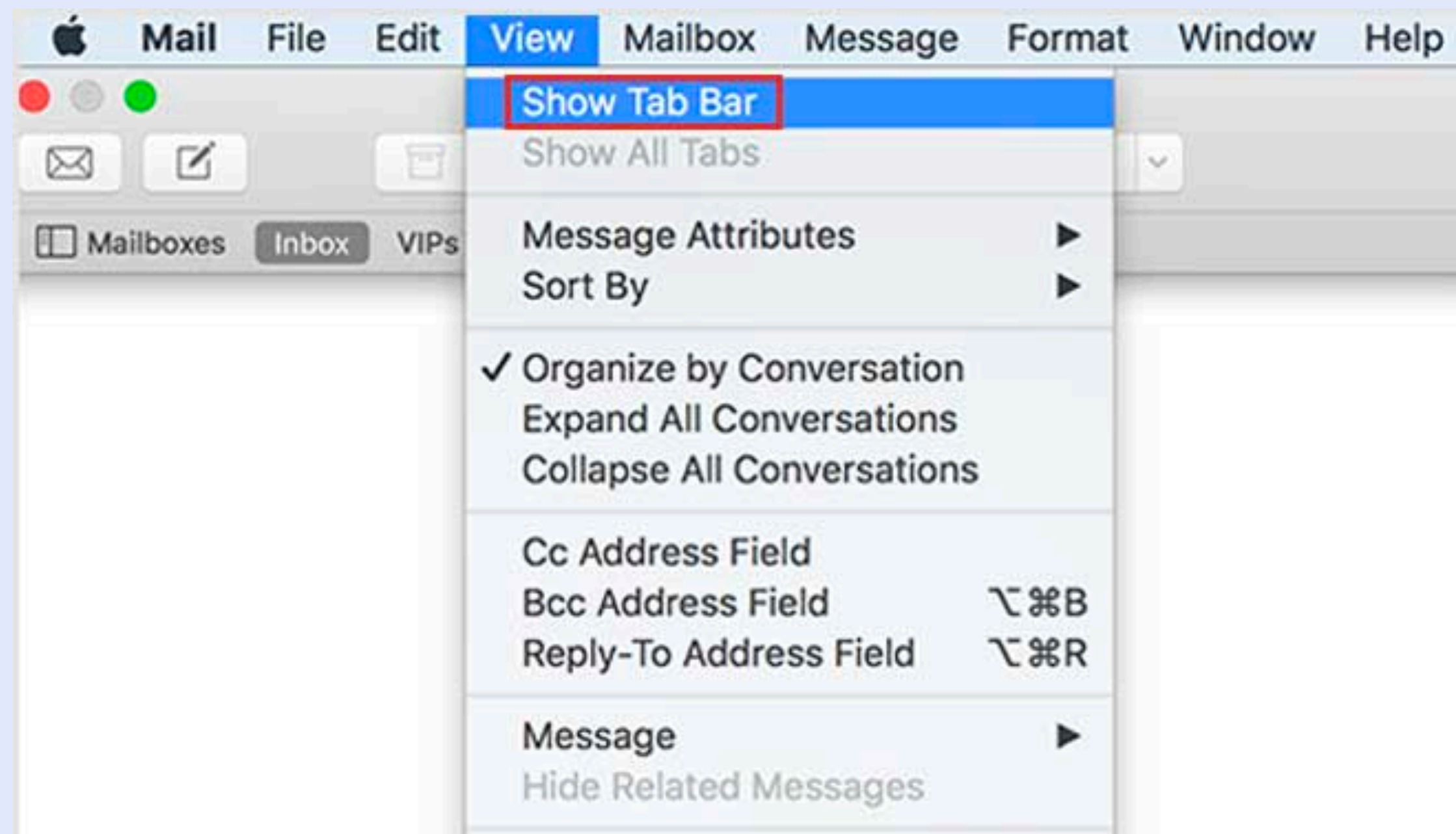
Try It Free

Not Now

#3

Descreva o estado subsequente, não o estado atual

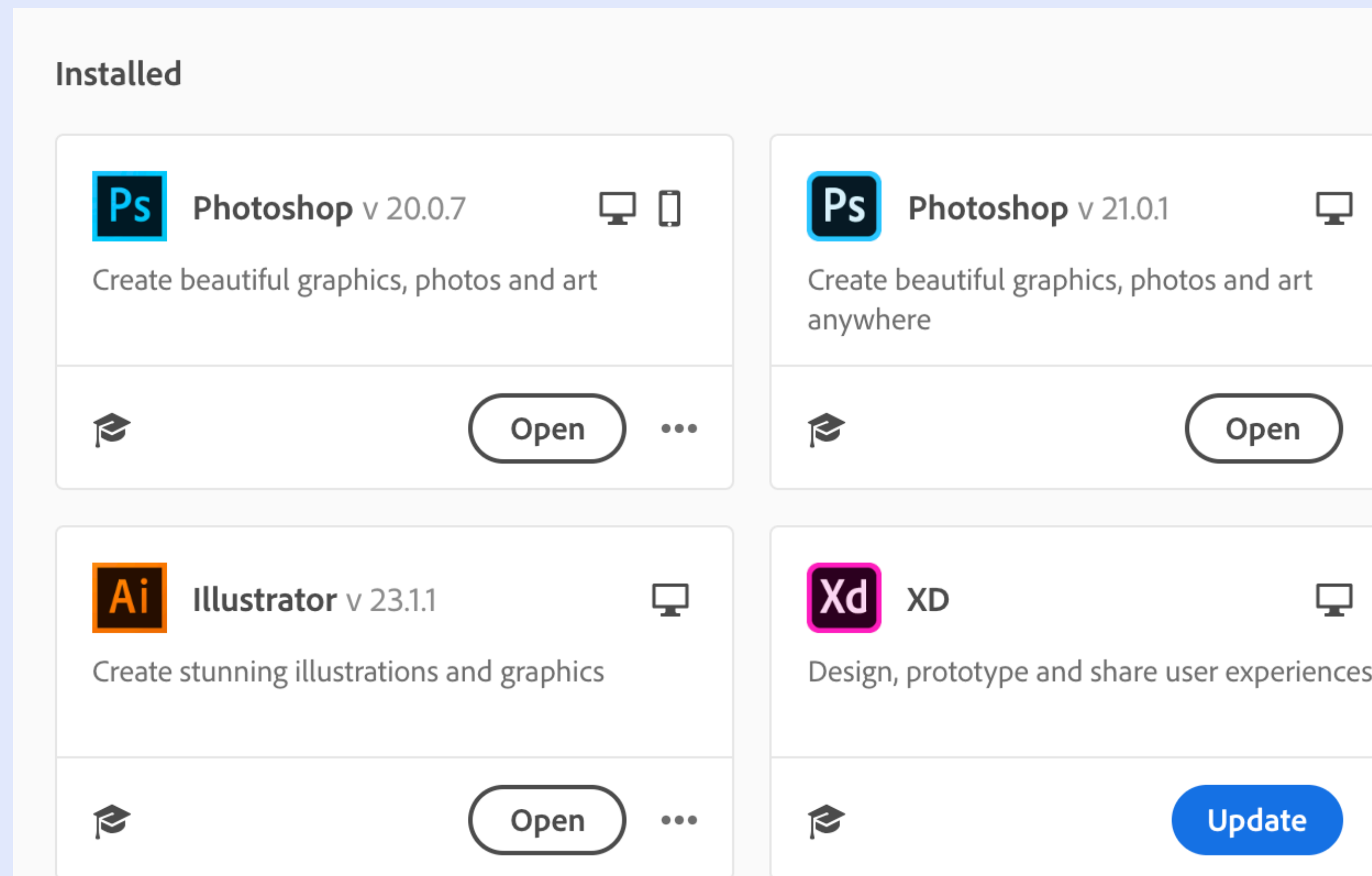
Ações devem refletir o estado que o usuário vai estar, e não o que ele está atualmente



#4

Use verbos para comandos que iniciem ações ou envio de informação

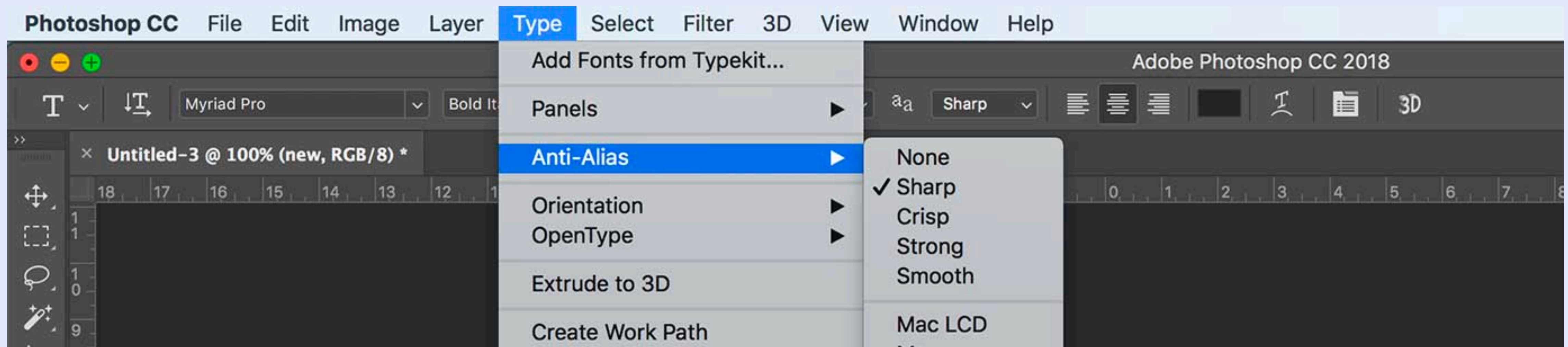
Use verbos que represente claramente o que vai acontecer se o usuário clicar naquele botão, exemplo: imprimir, enviar, entrar.



#5

Use adjetivos para ações que tragam uma mudança de estado no sistema ou aparência de um elemento

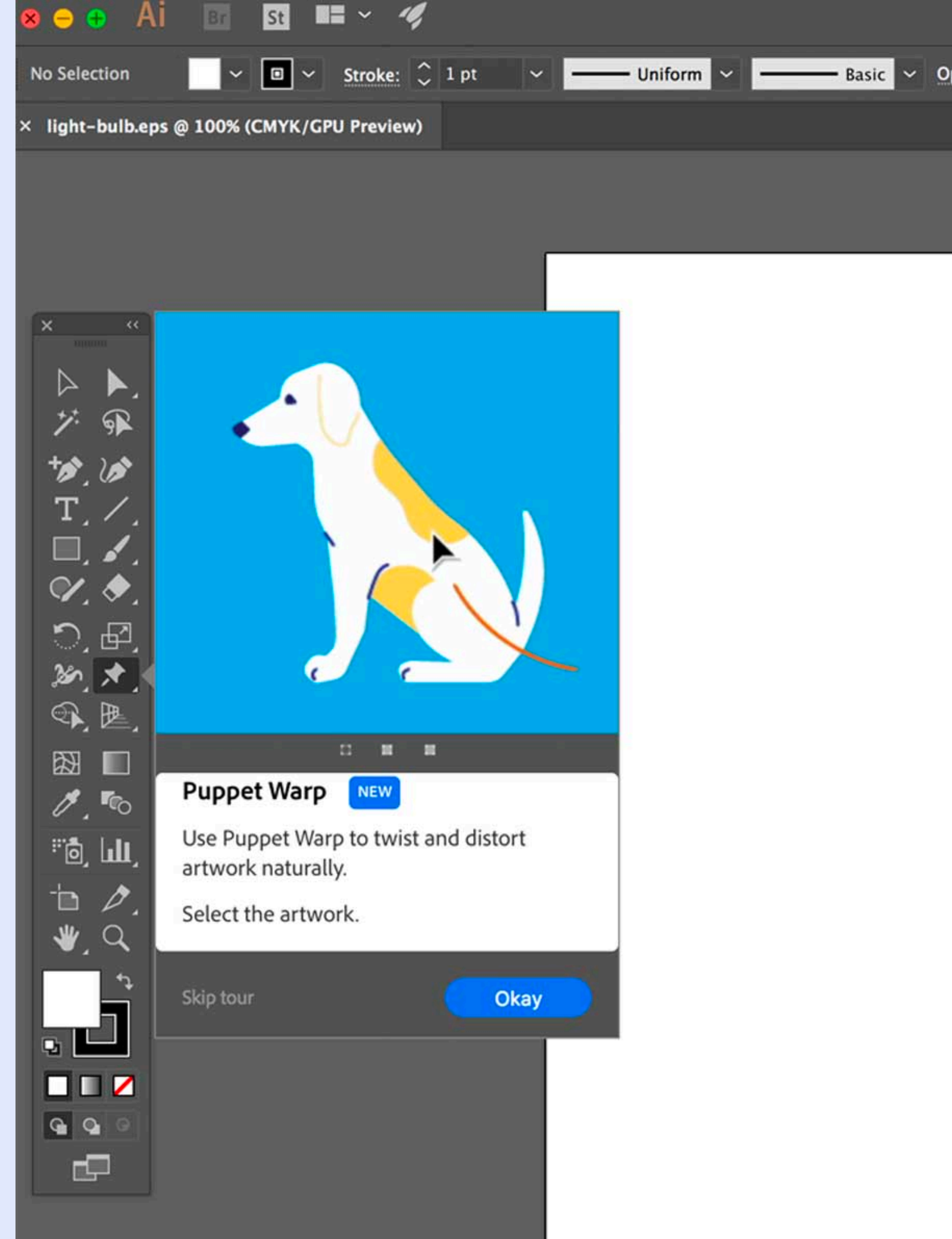
Adjetivos devem refletir como o elemento vai mudar. Ex.: Regular, Bold, Itálico



#6

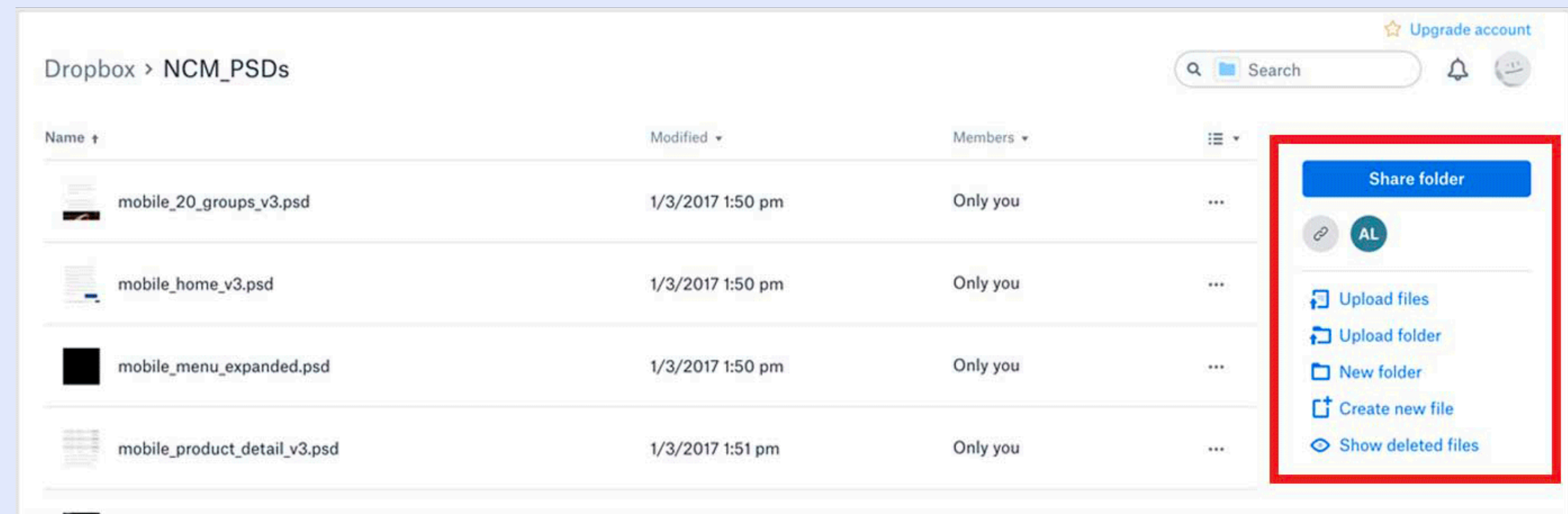
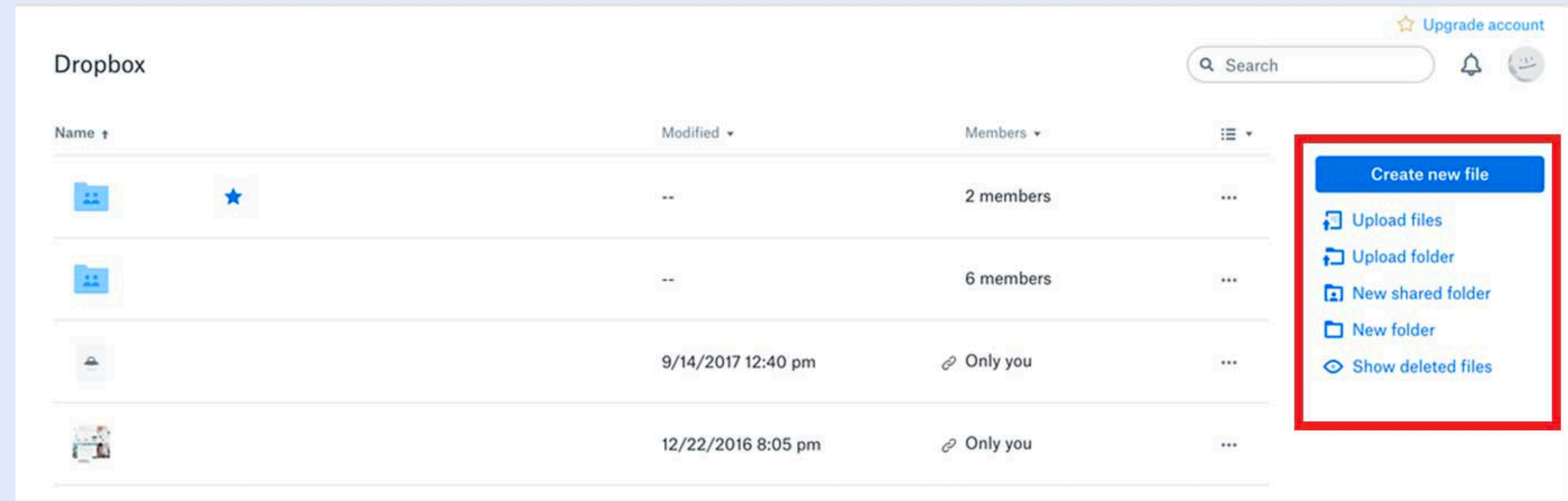
Não use palavras difíceis ou vagas. Se precisar, inclua tooltips para explicar

Usuários não devem procurar no Google o que significa aquela ação ou botão, o que ela faz ou como ela se diferencia de outro comando.



#7

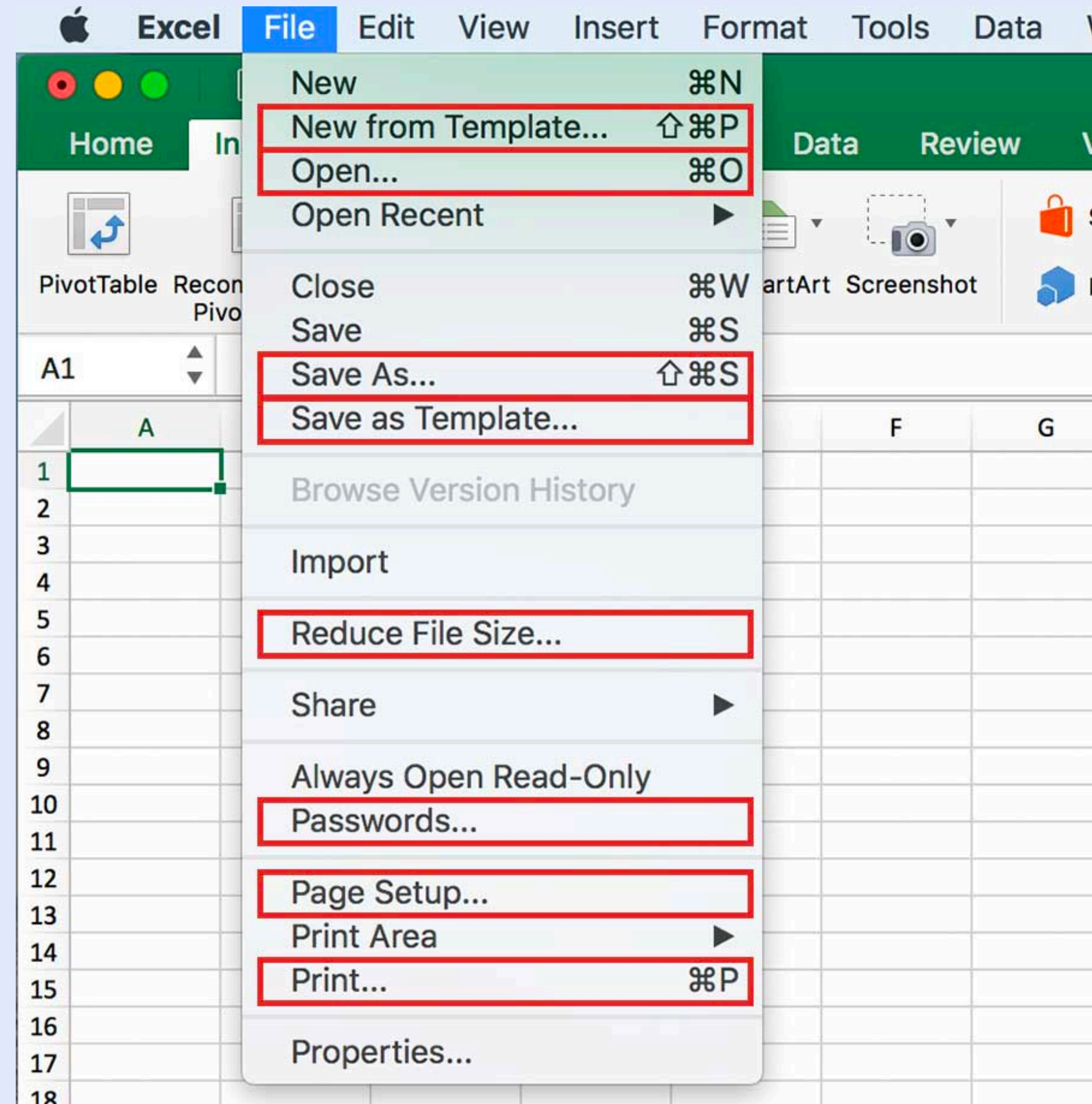
Use ações
consistentes
mesmo que elas
apareçam em
diferentes
contextos



#8

Use ... em ações que indicam que mais informações serão necessárias

Reticências distinguem ações imediatas das que precisam de um step a mais.



Guidelines para Microcopy

Pirâmide Invertida

Técnica utilizada no jornalismo, consiste em colocar as informações importante no topo do texto, na primeira frase do parágrafo e nos títulos e subtítulos

Usuários precisam/
querem saber

Usuários podem estar
interessados

#1 Identifique as informações importantes

O que o usuário precisa saber, mesmo que ele vá ler apenas poucas palavras? Dá para resumir a mensagem toda em poucas palavras e/ou frases?

Usuários precisam/
querem saber

Usuários podem estar
interessados

#2

Ranqueie as informações secundárias

Destaque informações secundárias, priorizando o que pode ser interessante para o usuário.

Usuários precisam/
querem saber

Usuários podem estar
interessados

#3

Seja claro, correto e consigo

O conteúdo deve ser forte. Corte informações desnecessárias, vá direto ao ponto, use linguagem direta, use parágrafos curtos e bullets.

Usuários precisam/
querem saber

Usuários podem estar
interessados

#4

Destaque os elementos com informações importantes

Títulos descritivos começam pelo ponto principal, primeira sentença de cada parágrafo ou bloco de texto deve ser a mais importante. As primeiras palavras de cada frase devem conter informações.

Usuários precisam/
querem saber

Usuários podem estar
interessados

#5

Considere adicionar um sumário ou uma lista de highlights

Use para enfatizar o que o usuário vai ler depois

Usuários precisam/
querem saber

Usuários podem estar
interessados

Pirâmide invertida aplicada

- Textos curtos e concisos
- Função apelativa
- Construção de frases direta

Compromisso com a segurança

Você tem direito de se deslocar com segurança. De procurar por oportunidades. De se conectar com pessoas e lugares que são importantes para você. É por isso que nosso foco é desenvolver tecnologias e descobrir maneiras de manter você ainda mais seguro.



Como integramos recursos de segurança na sua experiência

Recursos de segurança no app

Compartilhe a viagem com familiares ou amigos. Acompanhe seu trajeto em tempo real. Ligue para a polícia diretamente do aplicativo. Nossa tecnologia oferece mais tranquilidade para o seu dia a dia.

Comunidade inclusiva

Milhões de usuários e motoristas parceiros seguem o Código de Conduta, que estabelece as responsabilidades dos membros da nossa comunidade.

Suporte para qualquer problema

Temos uma equipe disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, especialmente treinada para responder a qualquer dúvida ou problema relacionado à segurança.

Pirâmide invertida aplicada

Informações primárias

Compromisso com a segurança

Você tem direito de se deslocar com segurança. De procurar por oportunidades. De se conectar com pessoas e lugares que são importantes para você. É por isso que nosso foco é desenvolver tecnologias e descobrir maneiras de manter você ainda mais seguro.



Como integramos recursos de segurança na sua experiência

Recursos de segurança no app

Compartilhe a viagem com familiares ou amigos. Acompanhe seu trajeto em tempo real. Ligue para a polícia diretamente do aplicativo. Nossa tecnologia oferece mais tranquilidade para o seu dia a dia.

Comunidade inclusiva

Milhões de usuários e motoristas parceiros seguem o Código de Conduta, que estabelece as responsabilidades dos membros da nossa comunidade.

Suporte para qualquer problema

Temos uma equipe disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, especialmente treinada para responder a qualquer dúvida ou problema relacionado à segurança.

Pirâmide invertida aplicada

Informações secundárias

Compromisso com a segurança

Você tem direito de se deslocar com segurança. De procurar por oportunidades. De se conectar com pessoas e lugares que são importantes para você. É por isso que nosso foco é desenvolver tecnologias e descobrir maneiras de manter você ainda mais seguro.



Como integramos recursos de segurança na sua experiência

Recursos de segurança no app

Compartilhe a viagem com familiares ou amigos. Acompanhe seu trajeto em tempo real. Ligue para a polícia diretamente do aplicativo. Nossa tecnologia oferece mais tranquilidade para o seu dia a dia.

Comunidade inclusiva

Milhões de usuários e motoristas parceiros seguem o Código de Conduta, que estabelece as responsabilidades dos membros da nossa comunidade.

Suporte para qualquer problema

Temos uma equipe disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, especialmente treinada para responder a qualquer dúvida ou problema relacionado à segurança.

Pirâmide invertida aplicada

Títulos descritivos

Compromisso com a segurança

Você tem direito de se deslocar com segurança. De procurar por oportunidades. De se conectar com pessoas e lugares que são importantes para você. É por isso que nosso foco é desenvolver tecnologias e descobrir maneiras de manter você ainda mais seguro.



Como integramos recursos de segurança na sua experiência

Recursos de segurança no app

Compartilhe a viagem com familiares ou amigos. Acompanhe seu trajeto em tempo real. Ligue para a polícia diretamente do aplicativo. Nossa tecnologia oferece mais tranquilidade para o seu dia a dia.

Comunidade inclusiva

Milhões de usuários e motoristas parceiros seguem o Código de Conduta, que estabelece as responsabilidades dos membros da nossa comunidade.

Suporte para qualquer problema

Temos uma equipe disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, especialmente treinada para responder a qualquer dúvida ou problema relacionado à segurança.

Pirâmide invertida aplicada

Primeira frase resume o
parágrafo todo

Compromisso com a segurança

Você tem direito de se deslocar com segurança. De procurar por oportunidades. De se conectar com pessoas e lugares que são importantes para você. É por isso que nosso foco é desenvolver tecnologias e descobrir maneiras de manter você ainda mais seguro.



Como integramos recursos de segurança na sua experiência

Recursos de segurança no app

Compartilhe a viagem com familiares ou amigos. Acompanhe seu trajeto em tempo real. Ligue para a polícia diretamente do aplicativo. Nossa tecnologia oferece mais tranquilidade para o seu dia a dia.

Comunidade inclusiva

Milhões de usuários e motoristas parceiros seguem o Código de Conduta, que estabelece as responsabilidades dos membros da nossa comunidade.

Suporte para qualquer problema

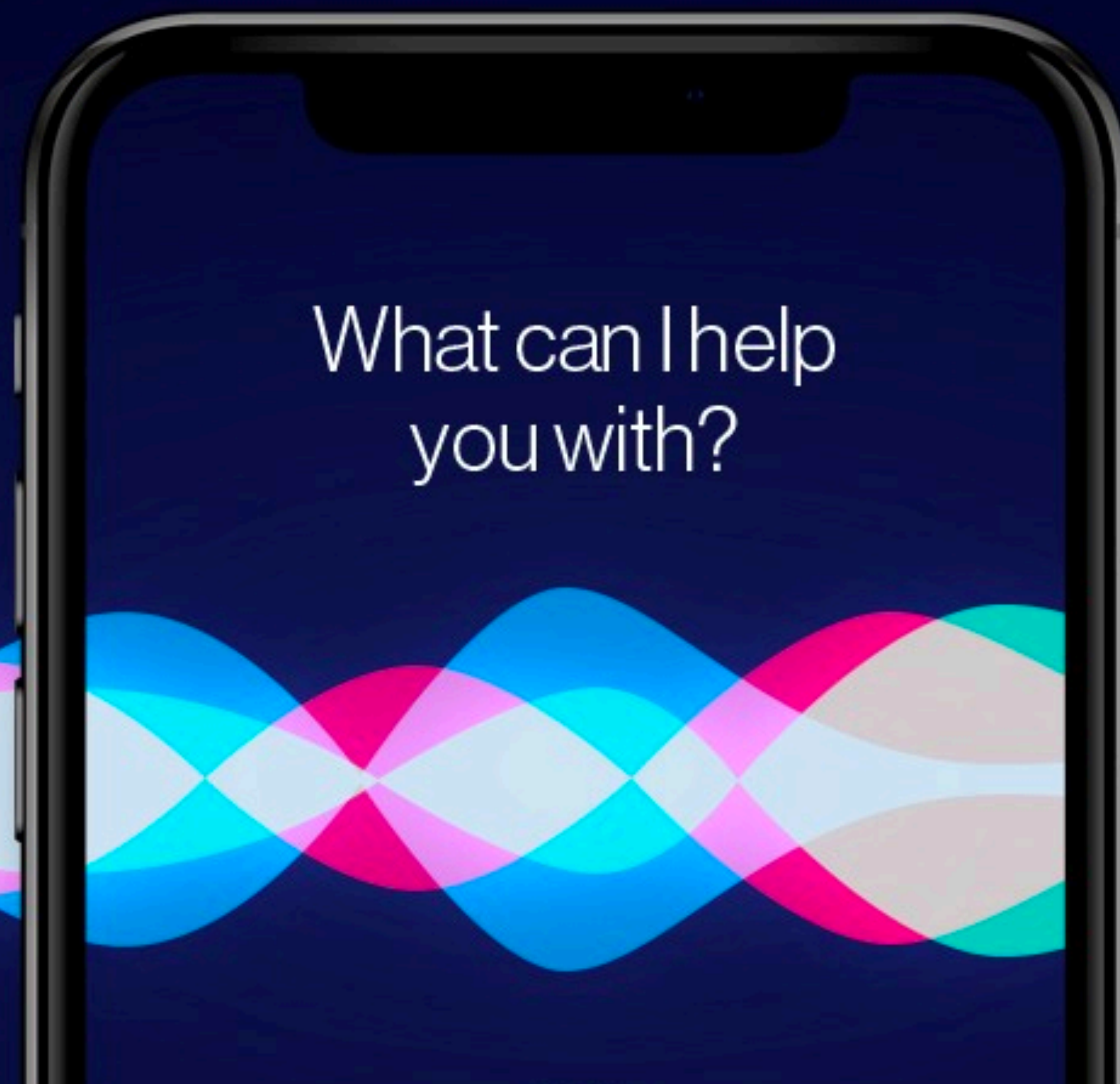
Temos uma equipe disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, especialmente treinada para responder a qualquer dúvida ou problema relacionado à segurança.

Aula #3

Interfaces conversaciones

Vantagens da conversa

Deixa as mãos e os olhos livres para realizar outras atividades



Vantagens da conversa

Podem ser implementados onde as conversas já acontecem



Vantagens da conversa

Companhia e conforto



Voice Digital Assistant (VDA)

É um agente de software que usa algoritmos de machine-learning para extrair informações e realizar tarefas a partir de comandos de voz. No mercado também são chamados de assistentes inteligentes ou assistentes virtuais.



Tipos de VDA

- **COMMAND-AND-CONTROL**

O usuário pode fazer uma pergunta ou dar um comando a qualquer momento.
Ex: Siri, Google, Alex

- **CONVERSACIONAL**

O usuário participa de uma conversa com um começo e um fim explícito
Ex: chatbots

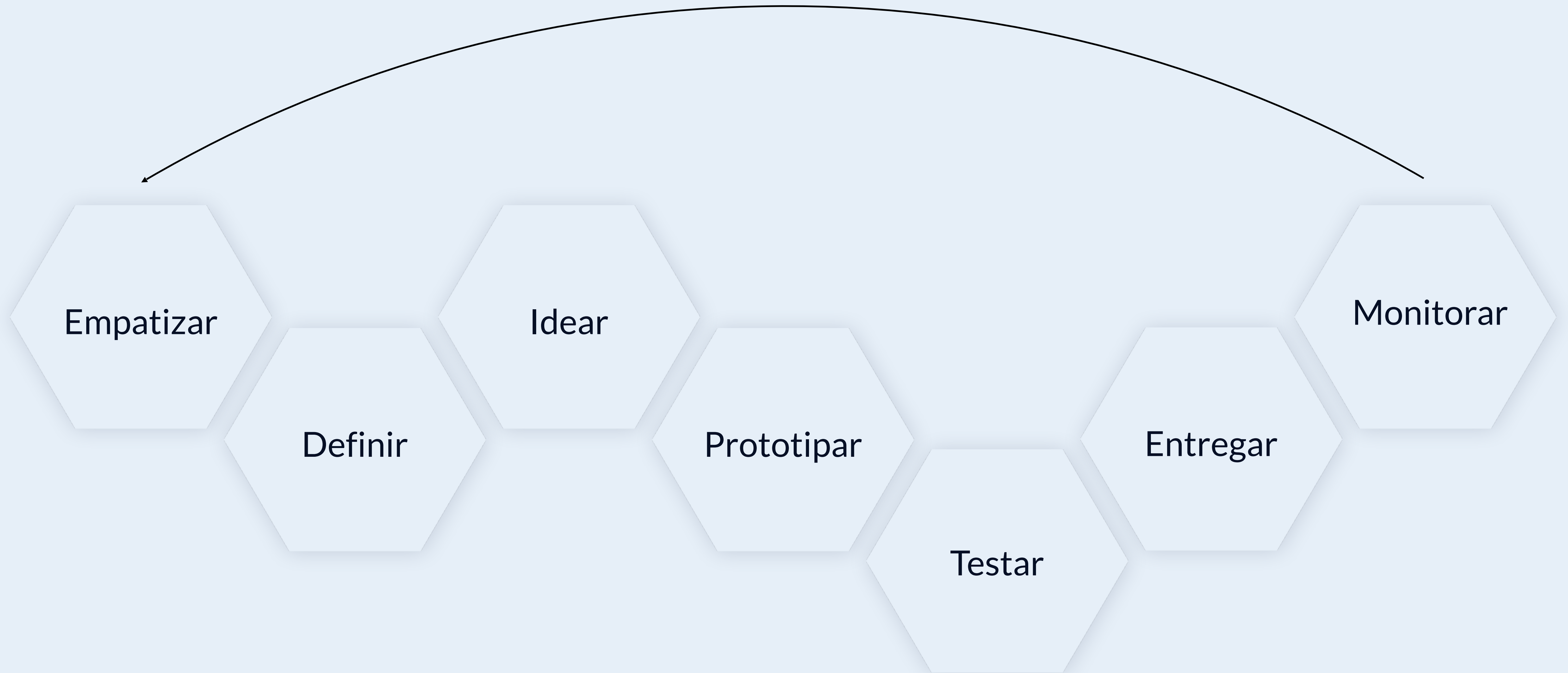


Vídeo

Behind the MIC (7min18)



Design Thinking in a nutshell



#1

Descobrimos conversas

Potenciais perguntas

Como é a jornada ou as jornadas dos usuários?

Quais as habilidades e limitações?

Quais as necessidades?

Como conectar-se com os usuários?

Estratégias possíveis

Netnografia

Escuta de gravações anteriores, registros de chat

Observações e entrevistas com usuários

Visitas ao call center

Entrevistas com Stakeholders

#2

Construindo o interlocutor

Objetivos

Confiança e confiabilidade

Consistência de comportamento e diálogos

Tom de voz/ identidade

Estratégias possíveis

Branding

Atividades de co-criação

Matrizes de assuntos

Personas

Jornada Ideal

#2

Construindo o interlocutor

- Como a marca conversa com seus clientes?
- Qual é a postura?
- Sobre o que fala?
- Sobre o que não fala?
- Palavras que utiliza / que não utiliza
- Atributos
- Relação desejada com o consumidor
- Exemplos em situação estratégicas e contextos reais

IDADE	34
PROFISSÃO	Gerente comercial
STATUS	Casada
LOCAL	Vila Leopoldina
PERSONALIDADE	Racional
ARQUÉTIPO	Ermitão


Meu carro não pode
me deixar na mão.

Claudia Guimarães

SHORT-BIO

Claudia usa o carro principal meio de locomoção pela cidade, a trabalho ou lazer, e fica muito tempo parada no trânsito. Para ela, carro é sinônimo de status e segurança. Procura uma marca confiável com um design arrojado e que não "pare no meio do caminho", o que aumenta a sensação de segurança.

MOTIVAÇÕES



Motivação	Importância Relativa
Família	1
Trabalho	6
Conquista	5
Status	4
Poder	3
Tecnologia	2

OBJETIVOS

- Alcançar os objetivos profissionais
- Viajar
- Poder consumir o que desejar
- Ter status sociais

FRUSTRAÇÕES

- Violência na cidade e no trânsito
- Não ser percebida
- Baixar o padrão de vida conquistado
- Desemprego





Segurança



Performance



Custo x benefício



Conforto



Design



Status



Tecnologia



Sustentabilidade



#2

Construindo o interlocutor

- Quem é?
- Qual a aparência? (avatar)
- Qual é o job description e as qualificações
- Introverso ou extroverso?
- Usa humor?
- Racional ou empático?
- Formal ou informal
- Como reage a small talks?

IDADE 35

PROFISSÃO Assistente cognitivo

STATUS Casada

LOCAL Vila Olímpia

PERSONALIDADE Outgoing

ARQUÉTIPO Defender

Segurança

Conforto

Tecnologia

Sustentabilidade

Estou aqui
para te ajudar.

Assistente Cognitivo

Short-bio

A Mia está sempre preocupada com a segurança e o conforto das pessoas que atende, sempre focando em assuntos pelo lado da tecnologia e da sustentabilidade. Sua comunicação é clara, concisa e racional. Tem características que estimulam o engajamento, a conexão e a globalização. Com ideias inovadoras, ela é confiável e amigável. O que ela mais gosta é atender às necessidades humanas, inspirando-os para explorarem todas as suas capacidades.

MOTIVAÇÕES

Seres Humanos

Segurança

Conforto

Sustentabilidade

Poder

Tecnologia

OBJETIVOS

Ajudar os seres humanos

Tirar dúvidas sobre carros

Promover a marca Volkswagen

Promover a segurança dos seus usuários nos carros

PARALELISMO



IBM

#3

Construindo conversas

Estratégias

Idear diálogos

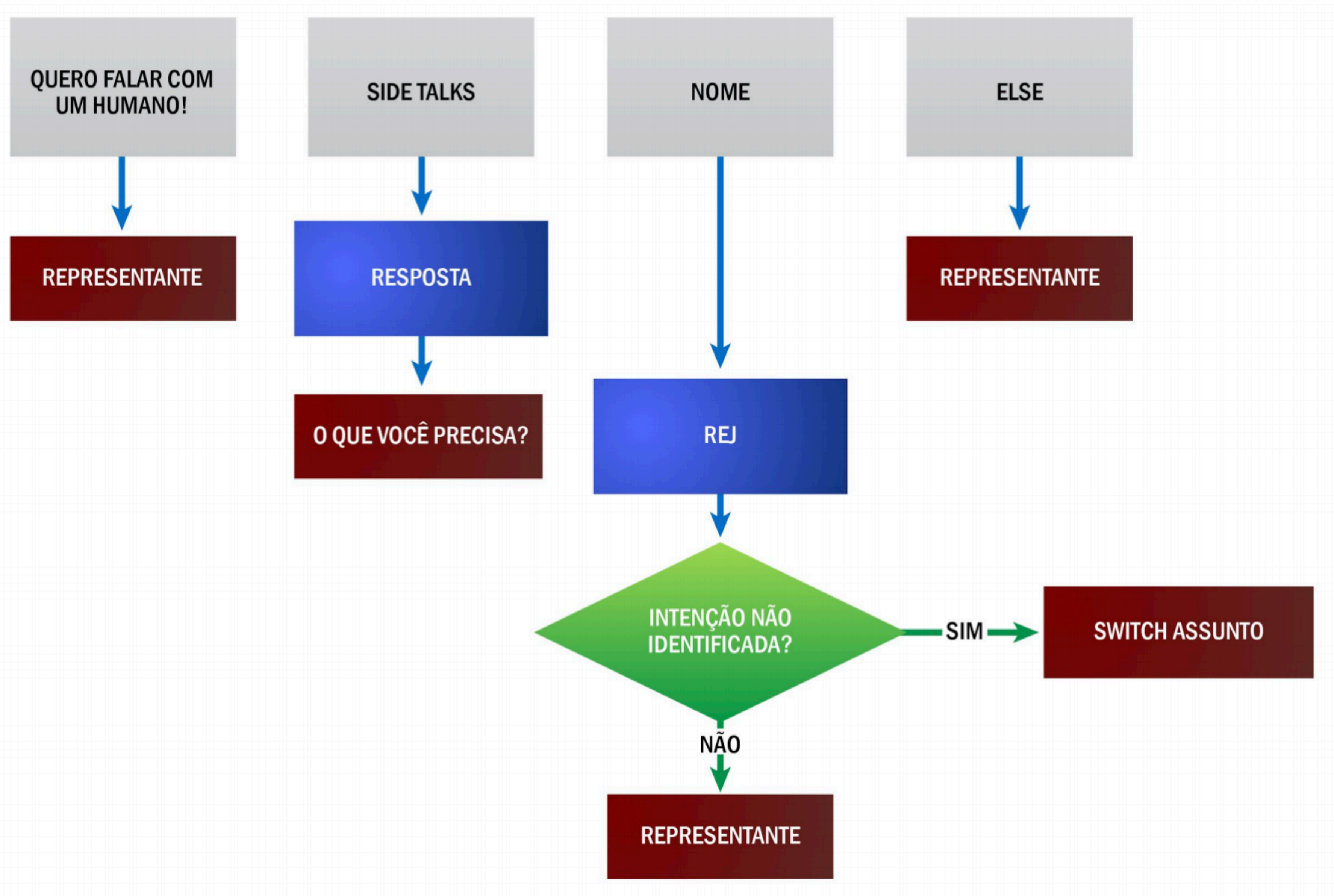
Estrutar conversas mais comuns

Outcomes

Sample Dialog

Fluxogramas de respostas

“Mindmap”



#4

Prototipação e testes

Estratégias

Construir modelo de conversa proposta

Verificar erros, acertos e coisas esquecidas

Como?

Simulação/Encenação

Ferramentas de chatbot

Mágico de Oz

#5

Métricas e curadoria

Estratégias

A língua é viva, portanto as conversas são vivas

É necessário acompanhar métricas como: abandono, silêncios, repetições, erros ou buscas

O objetivo é manter-se atual e relevante

Como?

Observar interações reais

Rever/acrescentar assuntos

Revisitar persona/tom de voz

Ferramentas

- Persona
- Biblioteca de conteúdo
- Card sorting
- Teste A/B
- Árvores de conversa
- Excel
- Fluxogramas
- Pergunta canônica/Resposta padrão

Ética em AI

Responsabilidade pelos resultados

Alinhamento com as **normas** e **valores** dos usuários

Usuários devem saber que estão interagindo com uma AI

Minimizar vieses e **promover inclusão**

Proteção dos dados dos usuários e poder sobre o acesso e uso

Fechamento

Módulo 9 - UX Writing

Recomendação de leitura

