

UX DESIGN

Módulo 9



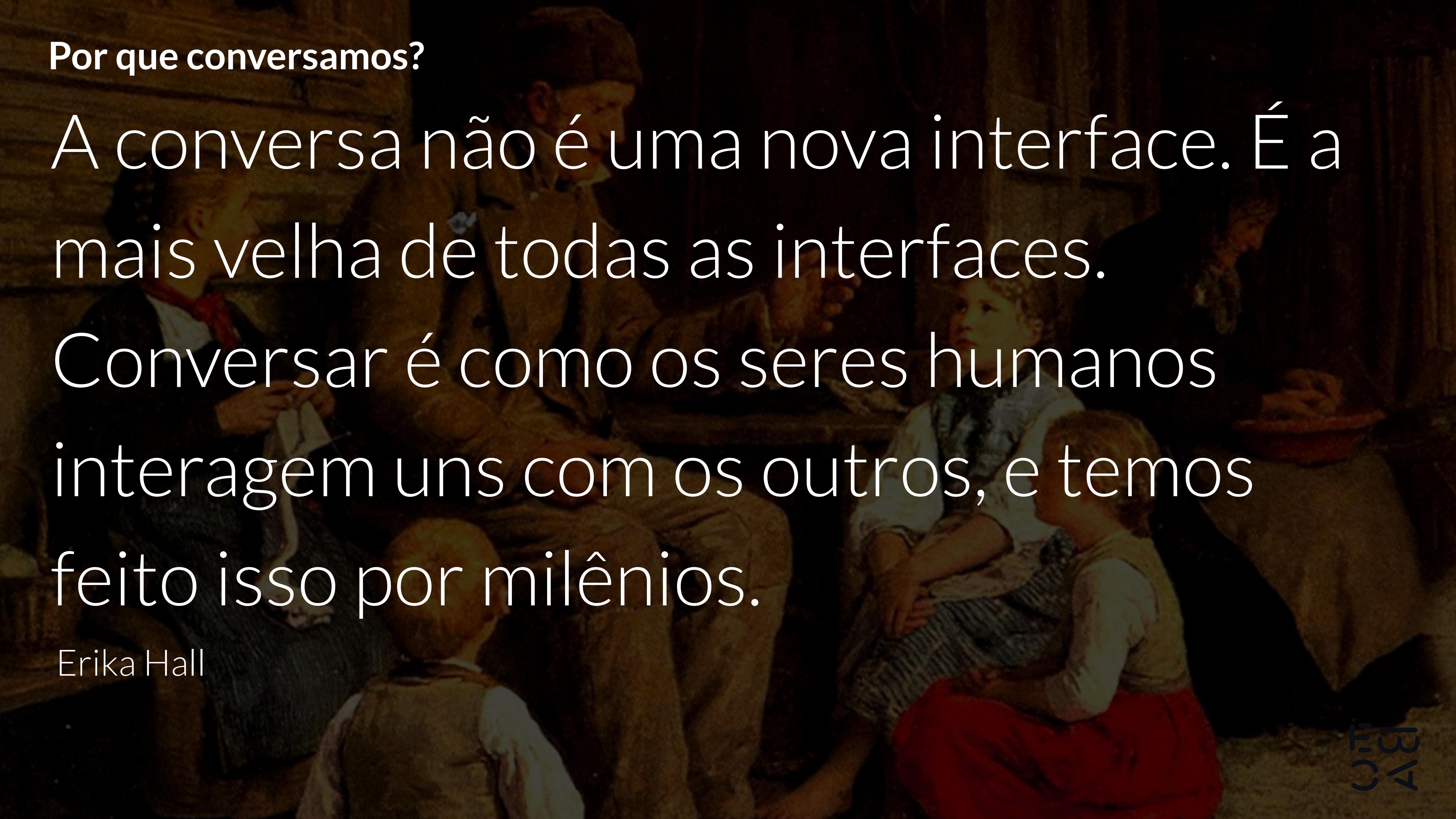
Parte #1 - UX Design



- ✓ 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?

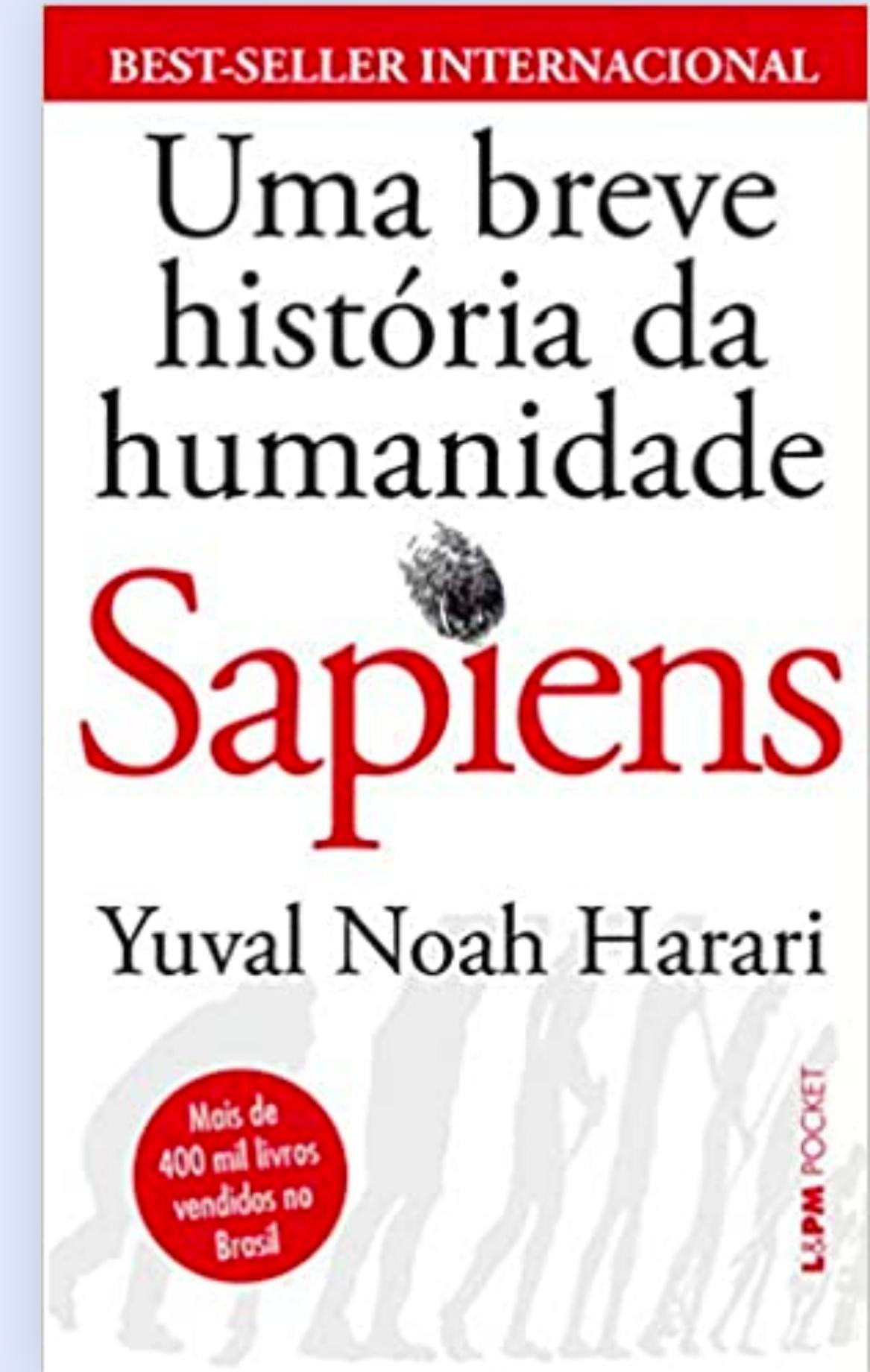
A conversa não é uma nova interface. É a mais velha de todas as interfaces.

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)

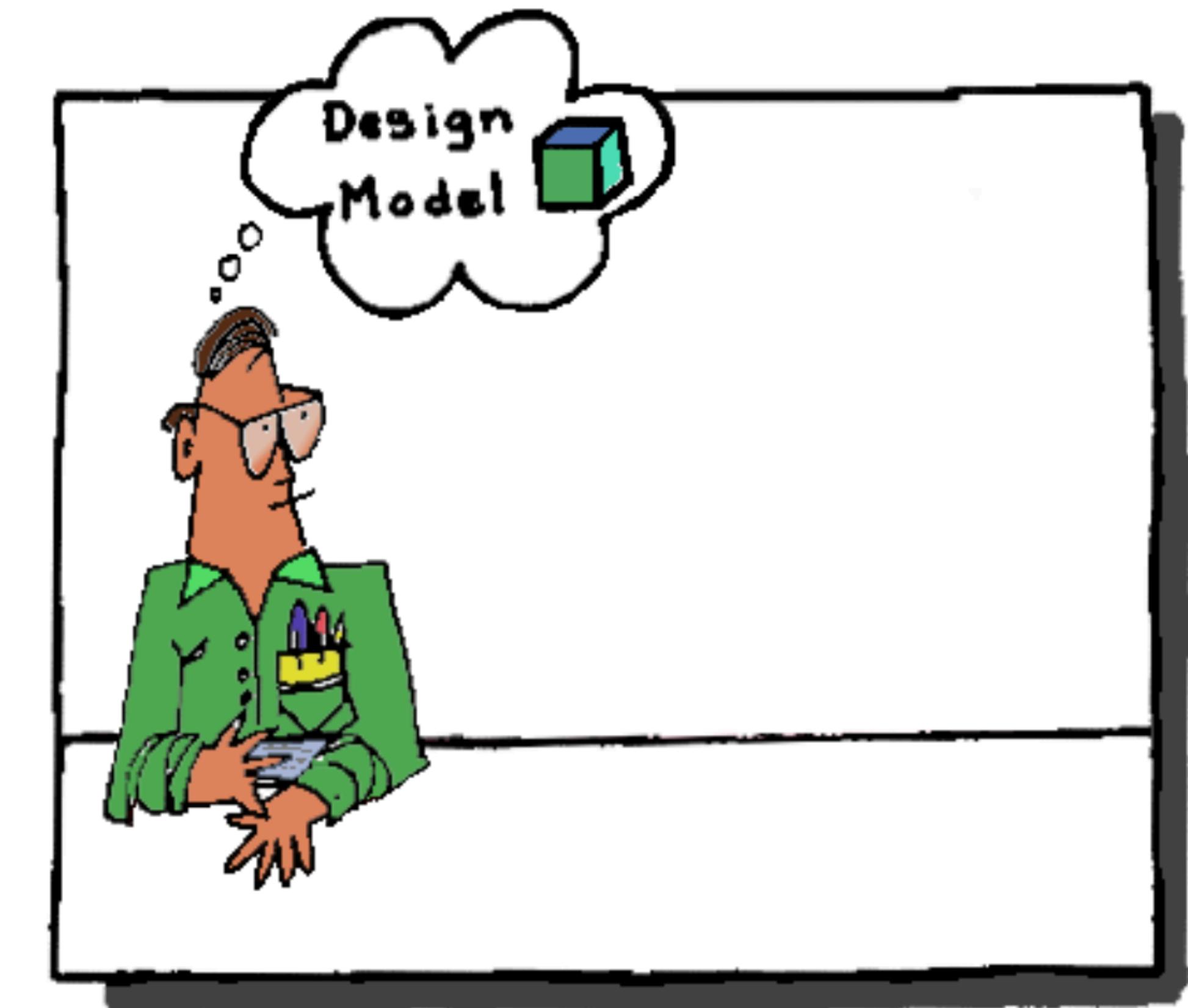
Teoria da Informação/ Comunicação



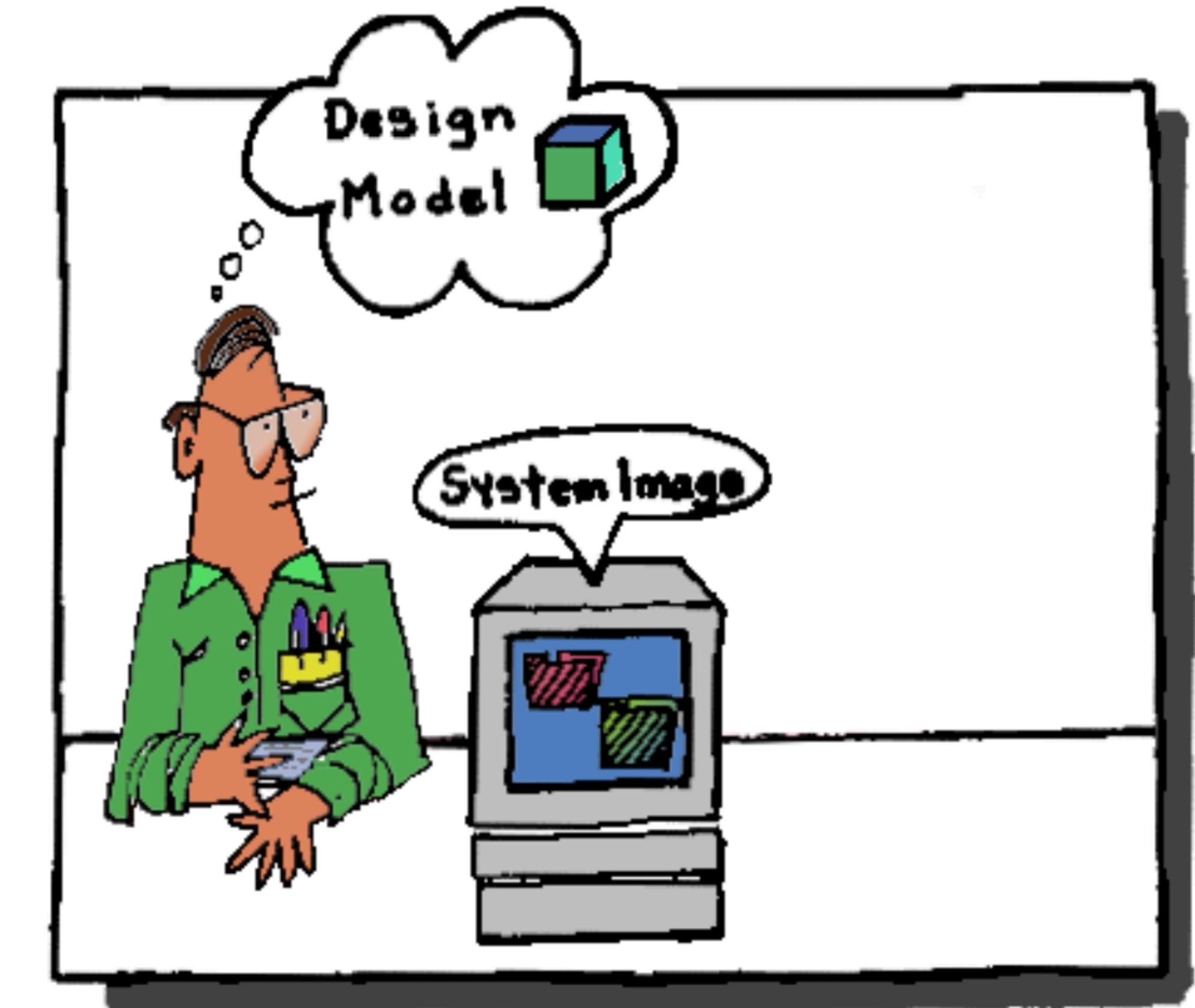
Fonte: Teorema 17 de Shannon

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

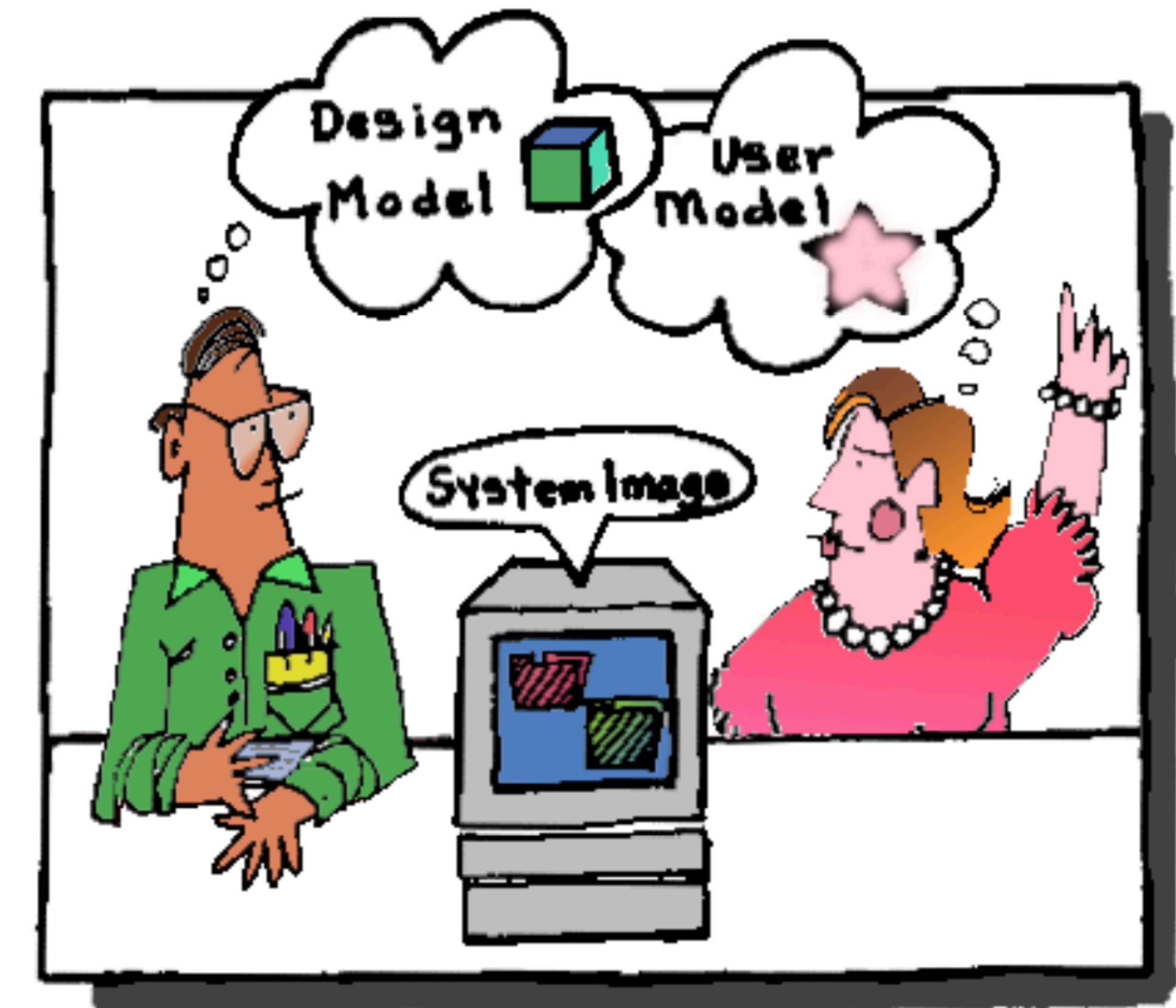
Modelo Conceitual de Norman



Modelo Conceitual de Norman



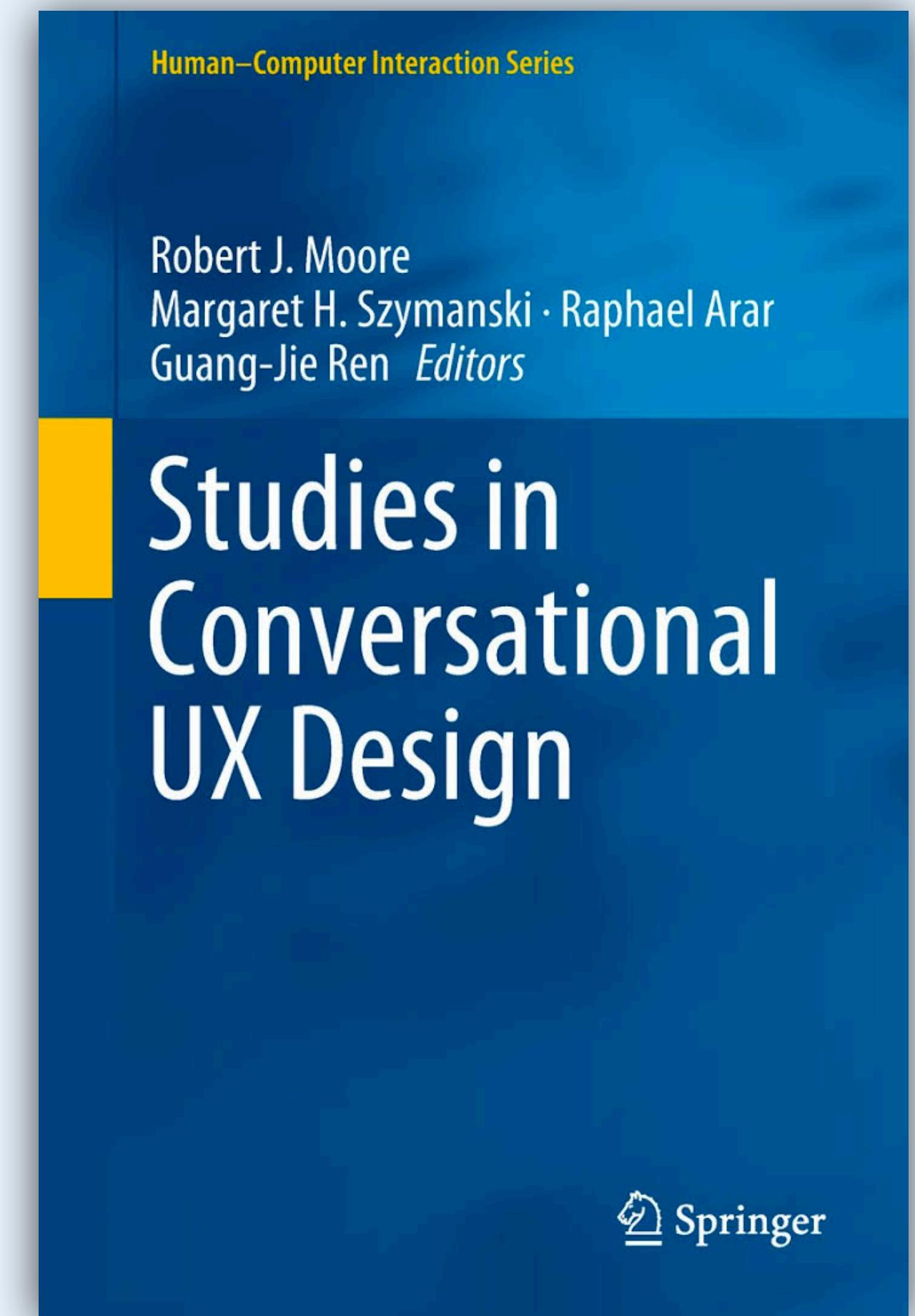
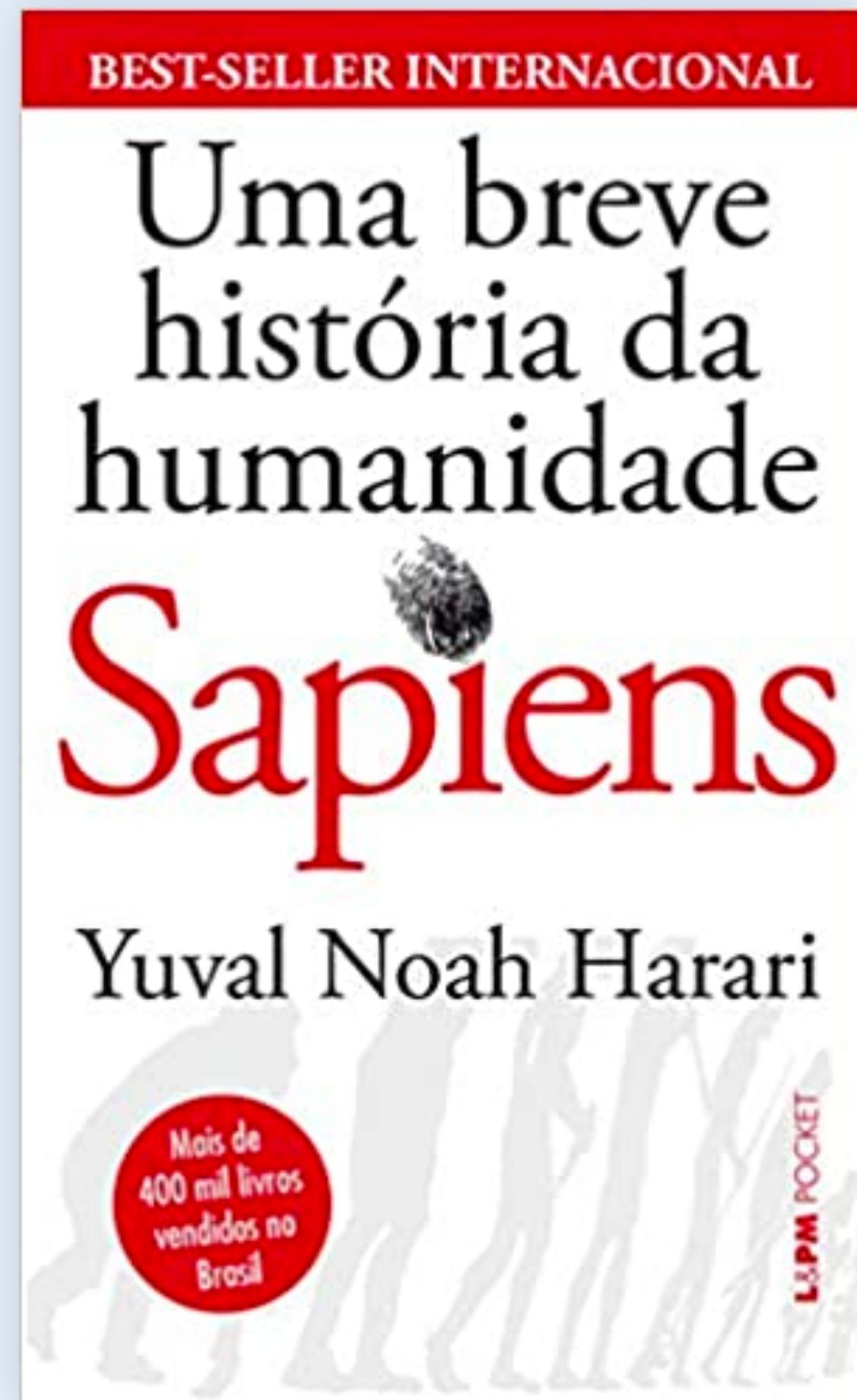
Modelo Conceitual de Norman



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.

Tigers in Crisis
Promoting the Fight of Endangered Tigers and the Efforts to Save Them

Home The Tigers The Tiger's Story Tiger Resources Tigers in Crisis News The Tiger Channel Searching for Tigers About



**ENJOY
EVERY
HEARTY
BITE
SAVE \$1.00***

Dinty Moore
BEEF STEW

RESCUING TIGER SUBSPECIES:

Bengal tigers (*Panthera tigris tigris*) are the most numerous tiger subspecies with its remaining wild populations estimated at around 2,500. The Bengal tiger roams a wide range of habitats including high altitudes, tropical and subtropical rainforests, mangroves, and grasslands. They are primarily found in parts of India, Nepal, Bhutan and Bangladesh. Bengal tigers are sometimes called Indian tigers and account for over half of all tigers remaining in the wild. Poaching for tiger parts is their major threat. The Bengal tiger is classified as endangered by the IUCN.

Indochinese tigers (*Panthera tigris corbetti*) are located in Thailand, Cambodia, China, Laos PDR, Myanmar and Vietnam. The population of this subspecies had fallen by more than 70 percent in slightly more than a decade, and the total population of Indochinese tigers is estimated at fewer than 300 individuals. However, due to restricted access to areas where the Indochinese tiger lives, little is known about their population status.

Latest Tweets
Tweets by [@tigersincrisis](#)

Search

Kinetico
water systems

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.

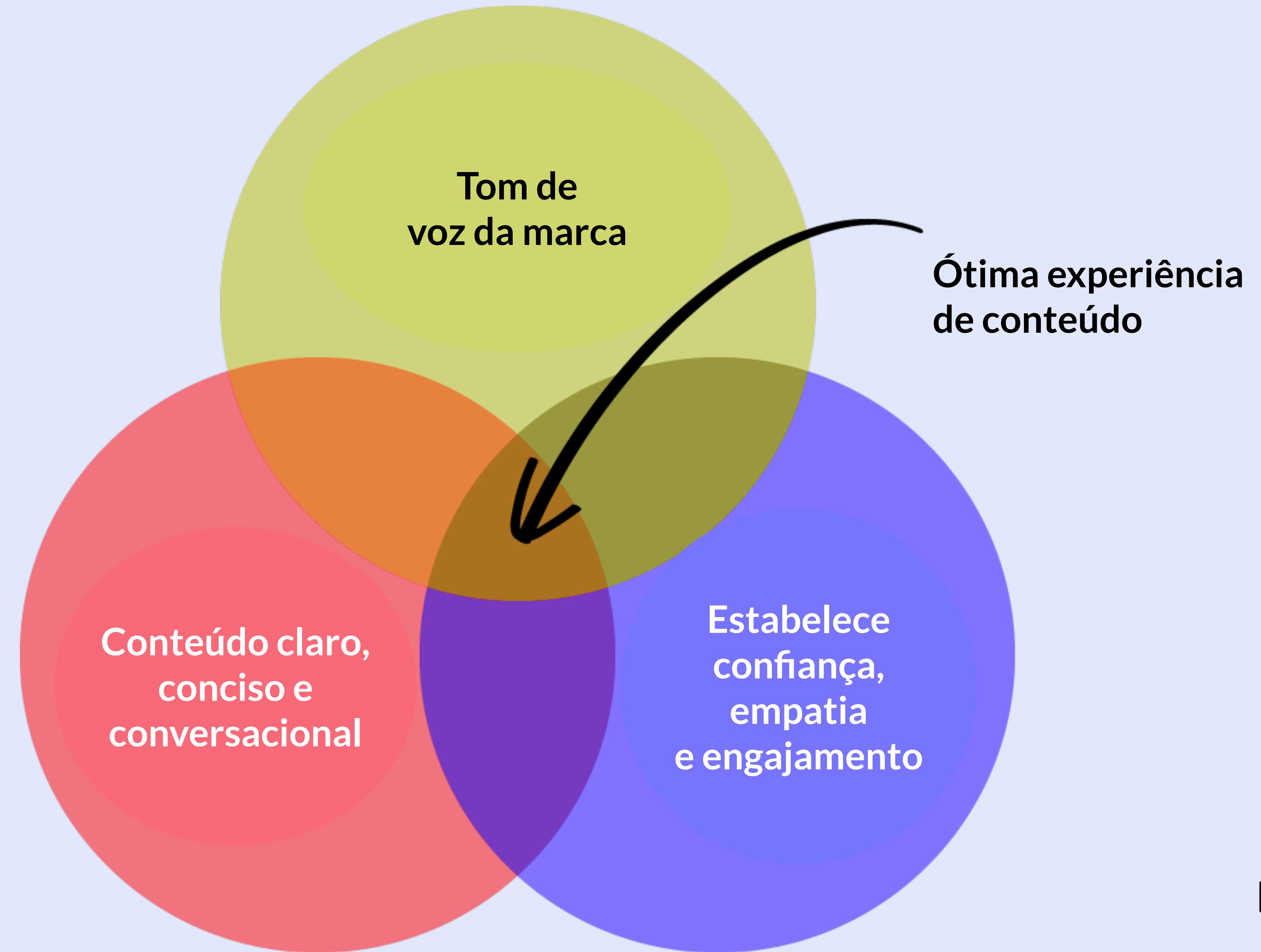


Deve levar em consideração o contexto do usuário, a linguagem, o modelo mental, etc.



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.

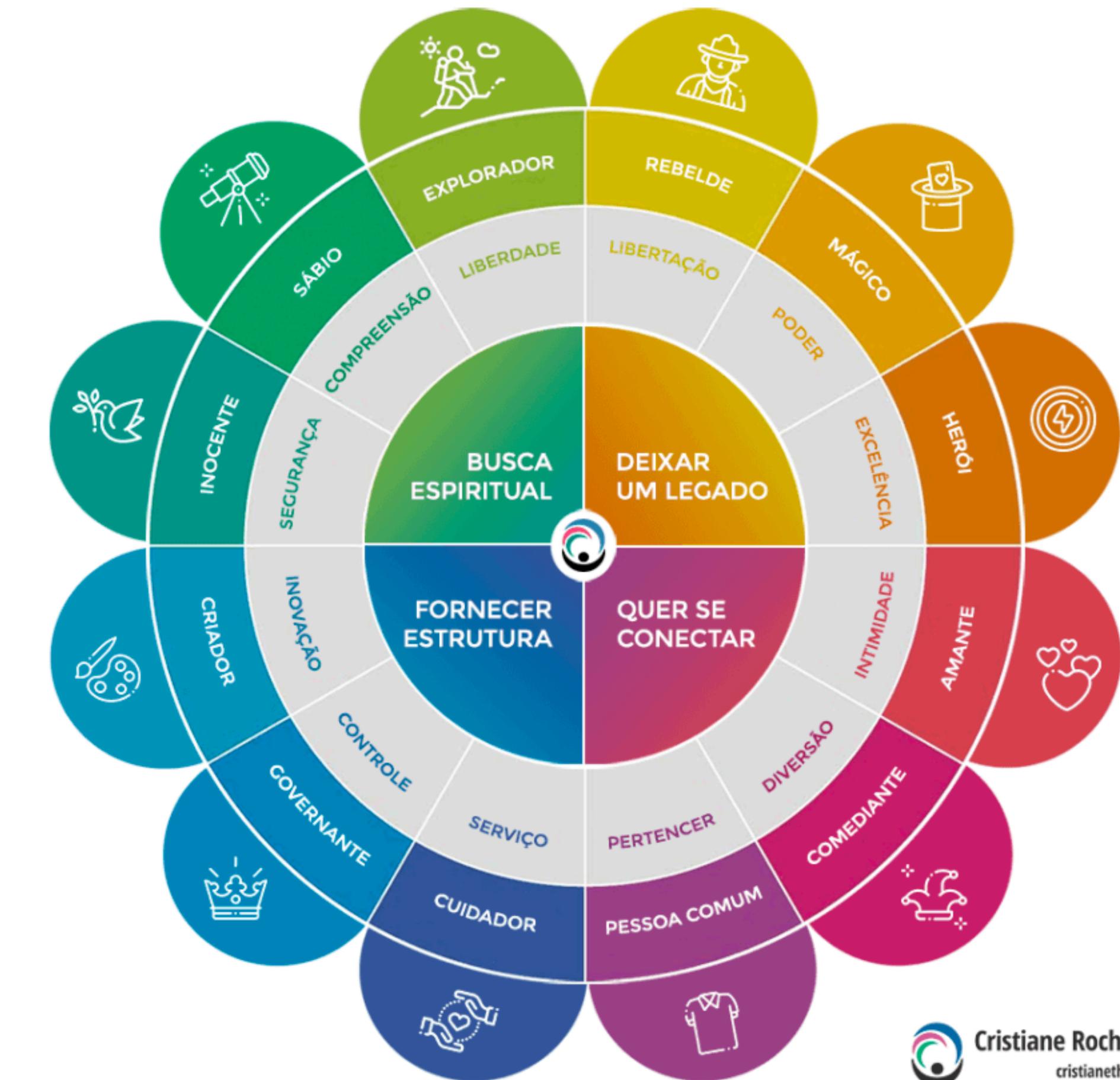
Ela também comunica como uma marca/organização sente sobre a mensagem.

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



Cristiane Rocha Thiel
cristianethiel.com.br

BY

As 4 dimensões do tom de voz

Engraçada x Série

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



Itaú

As 4 dimensões do tom de voz

Formal x Casual

A intenção é ser formal, informal ou casual?



STYLES CHANGE.
SOUL DOESN'T.

Eric Clapton is one of music's most lasting figures, with a career spanning four decades. The power of Clapton's playing has garnered him fans from every generation, and helped him outlast nearly all of his contemporaries. And while Clapton always explores new genres and textures in his songs, the passion he puts into each note remains constant, making him as compelling today as the first time he took the stage.



OYSTER PERPETUAL DAY-DATE

WWW.ROLEX.COM

ROLEX

As 4 dimensões do tom de voz

Respeitosa x irreverente

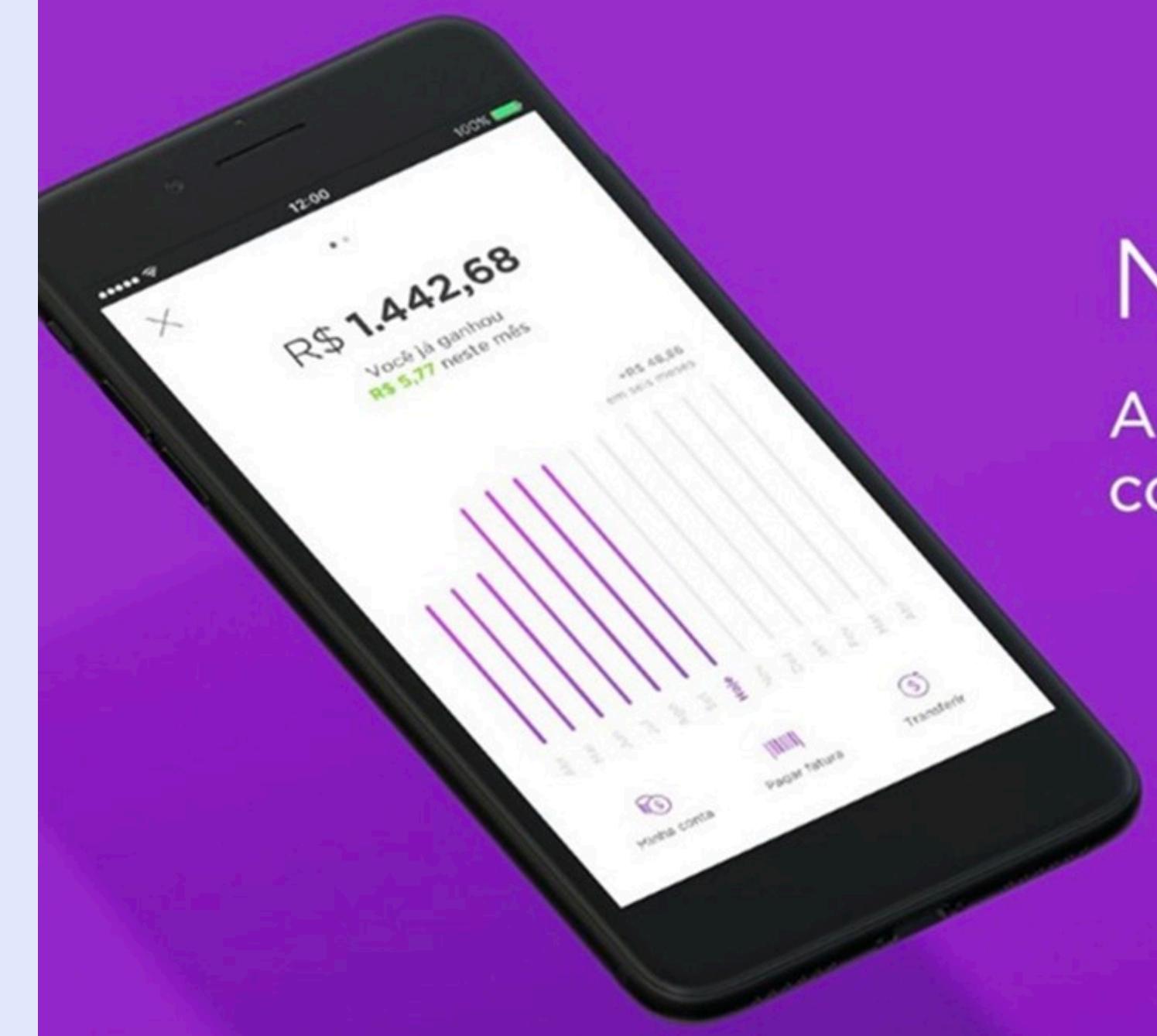
A abordagem é respeitosa ou irreverente sobre os assuntos?



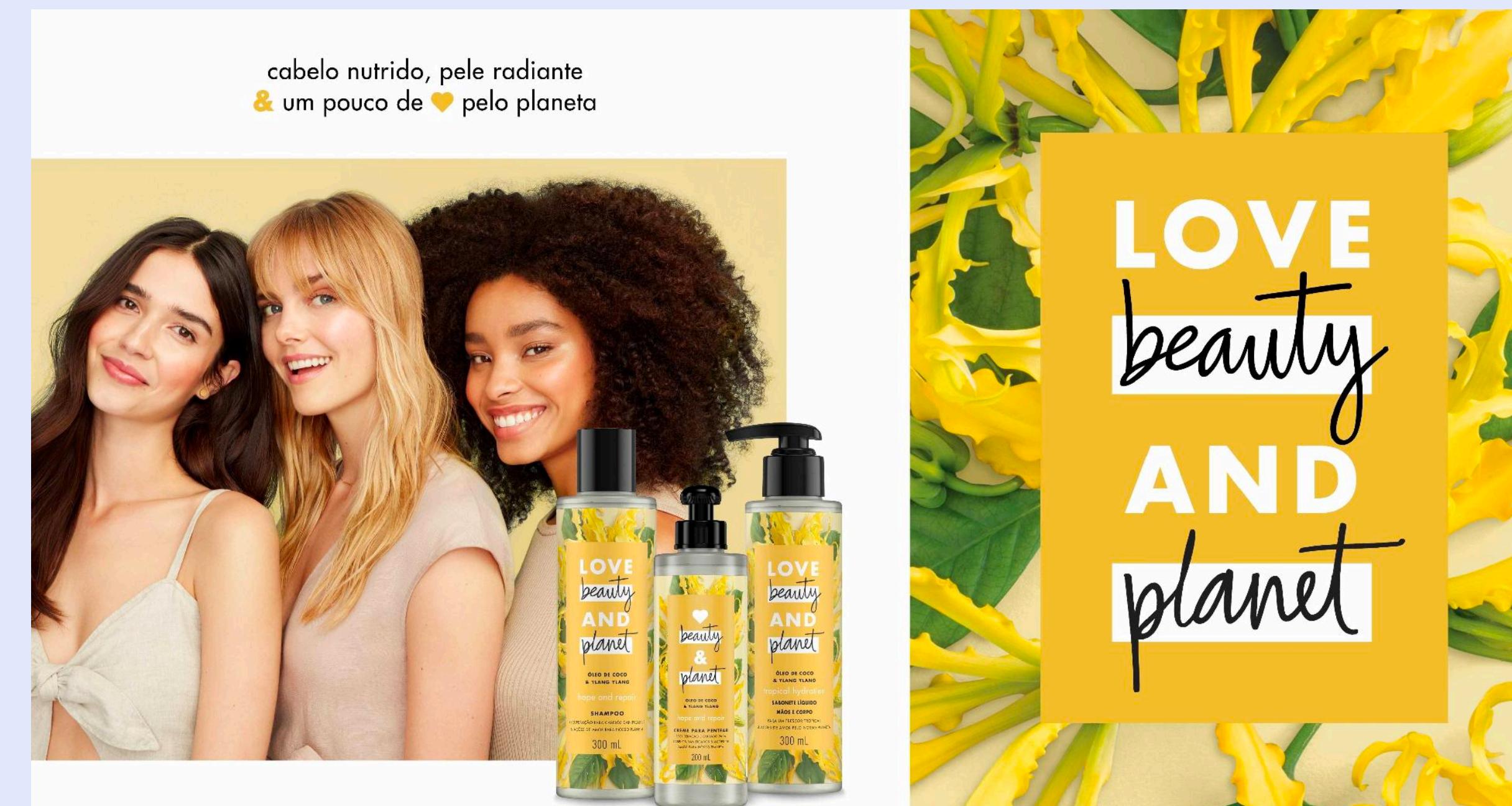
As 4 dimensões do tom de voz

Entusiasmado 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

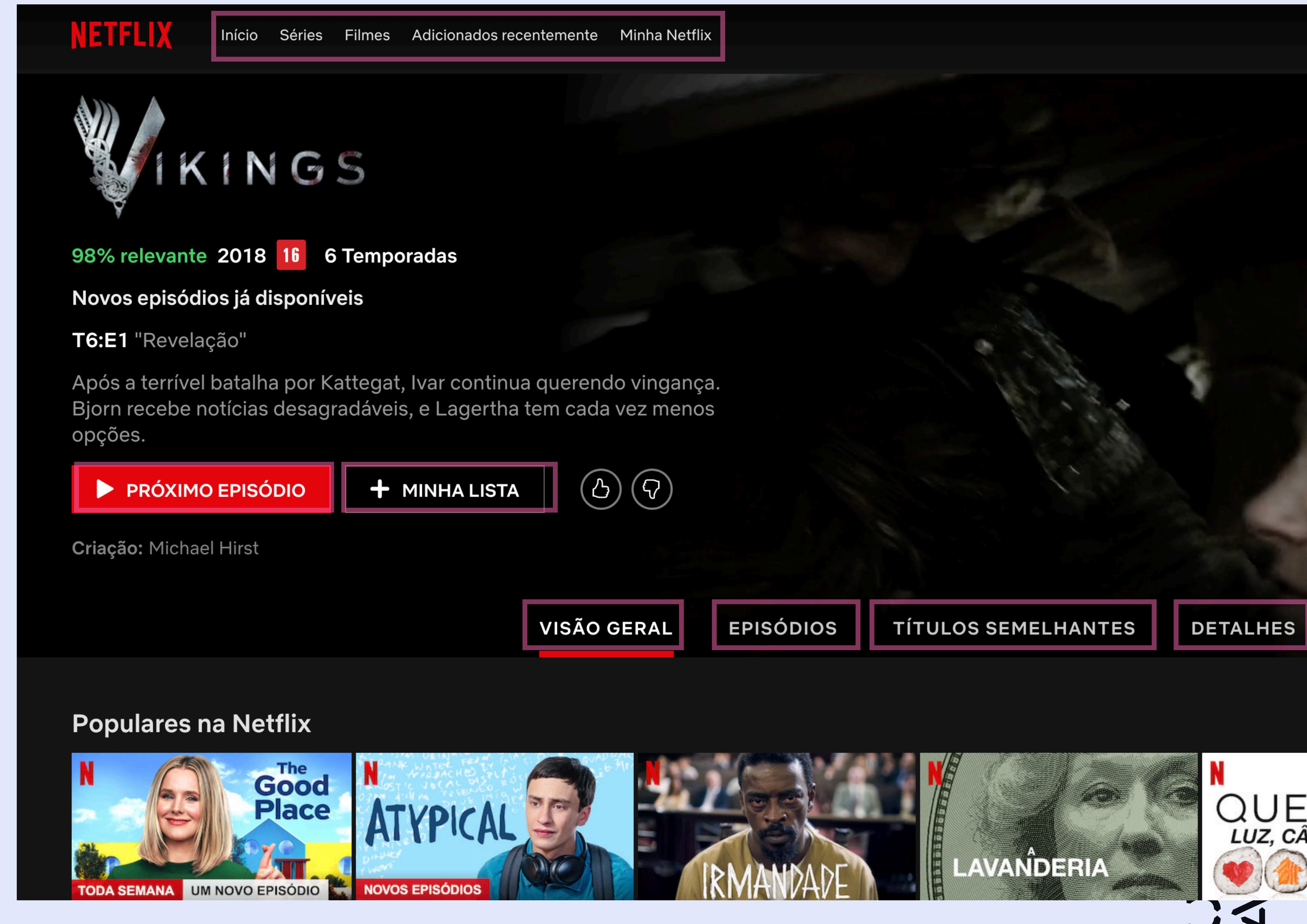
Por que são importantes?

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



The image shows a screenshot of the Netflix user interface for the TV show "Vikings". The top navigation bar includes the Netflix logo and links for "Início", "Séries", "Filmes", "Adicionados recentemente", and "Minha Netflix". The main title "VIKINGS" is displayed with a stylized "V" logo. Below the title, the show's relevance is listed as "98% relevante 2018 16 6 Temporadas". A message indicates "Novos episódios já disponíveis" and highlights the episode "T6:E1 "Revelação"". The plot summary describes the characters' actions after a battle for Kattegat. Below the summary are buttons for "PRÓXIMO EPISÓDIO" (Next Episode), "MINHA LISTA" (My List), and rating icons. The creator, "Michael Hirst", is credited. At the bottom, there are tabs for "VISÃO GERAL" (General View), "EPISÓDIOS" (Episodes), "TÍTULOS SEMELHANTES" (Similar Titles), and "DETALHES" (Details). A "Populares na Netflix" (Popular on Netflix) section features thumbnails for "The Good Place", "ATYPICAL", "IRMANDADE", and "A LAVANDERIA".

NETFLIX

Início Séries Filmes Adicionados recentemente Minha Netflix

VIKINGS

98% relevante 2018 16 6 Temporadas

Novos episódios já disponíveis

T6:E1 "Revelação"

Após a terrível batalha por Kattegat, Ivar continua querendo vingança. Bjorn recebe notícias desagradáveis, e Lagertha tem cada vez menos opções.

► PRÓXIMO EPISÓDIO + MINHA LISTA

Criação: Michael Hirst

VISÃO GERAL EPISÓDIOS TÍTULOS SEMELHANTES DETALHES

Populares na Netflix

The Good Place

ATYPICAL

IRMANDADE

A LAVANDERIA

QUEL
LUZ, CÂM

Microcopy

NETFLIX Início Séries Filmes Adicionados recentemente Minha Netflix

VIKINGS

98% relevante 2018 **16** 6 Temporadas

Novos episódios já disponíveis

T6:E1 "Revelação"

Após a terrível batalha por Kattegat, Ivar continua querendo vingança. Bjorn recebe notícias desagradáveis, e Lagertha tem cada vez menos opções.

PRÓXIMO EPISÓDIO + MINHA LISTA

Criação: Michael Hirst

VISÃO GERAL **EPISÓDIOS** **TÍTULOS SEMELHANTES** **DETALHES**

Populares na Netflix

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.



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.

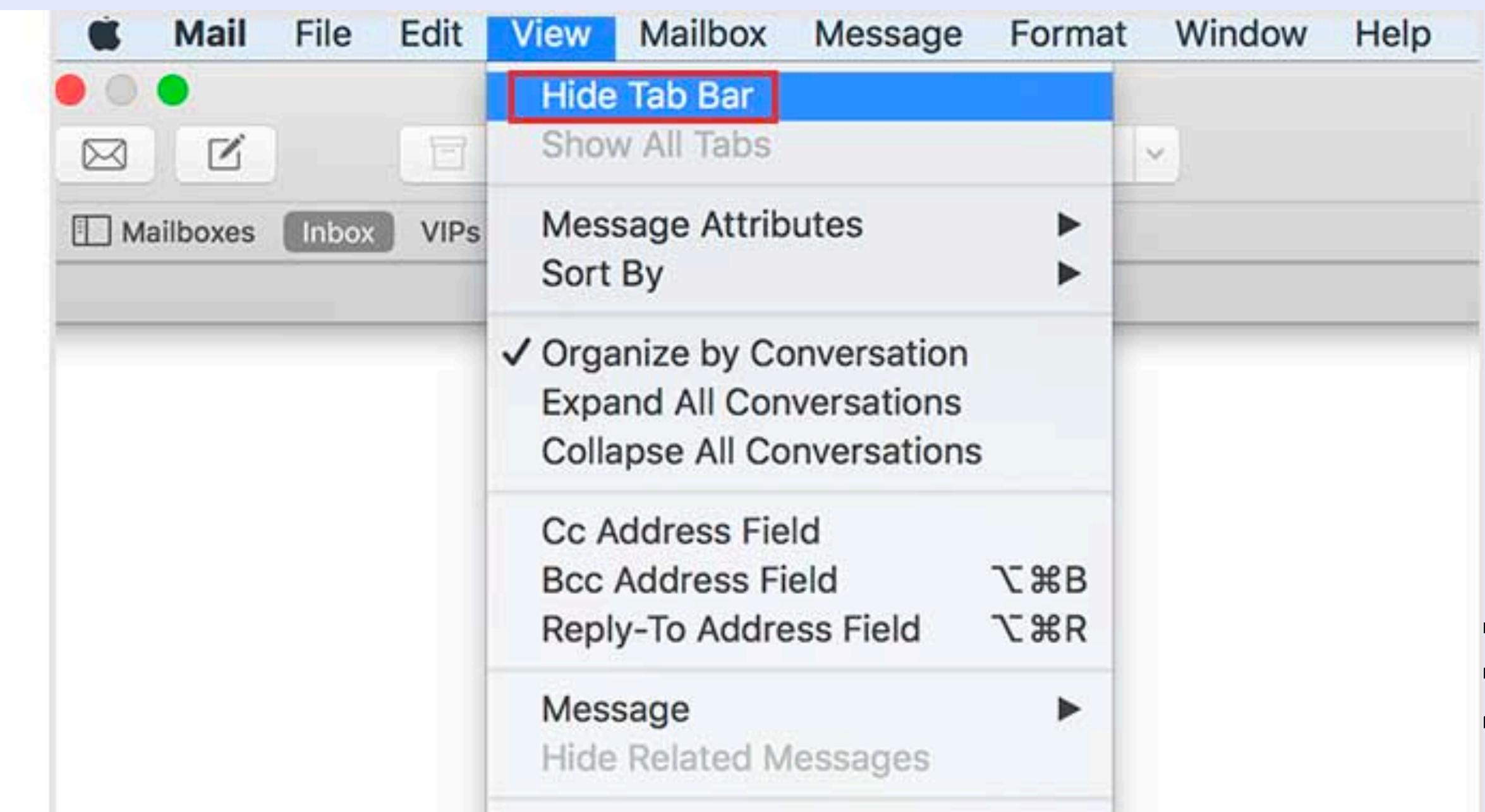
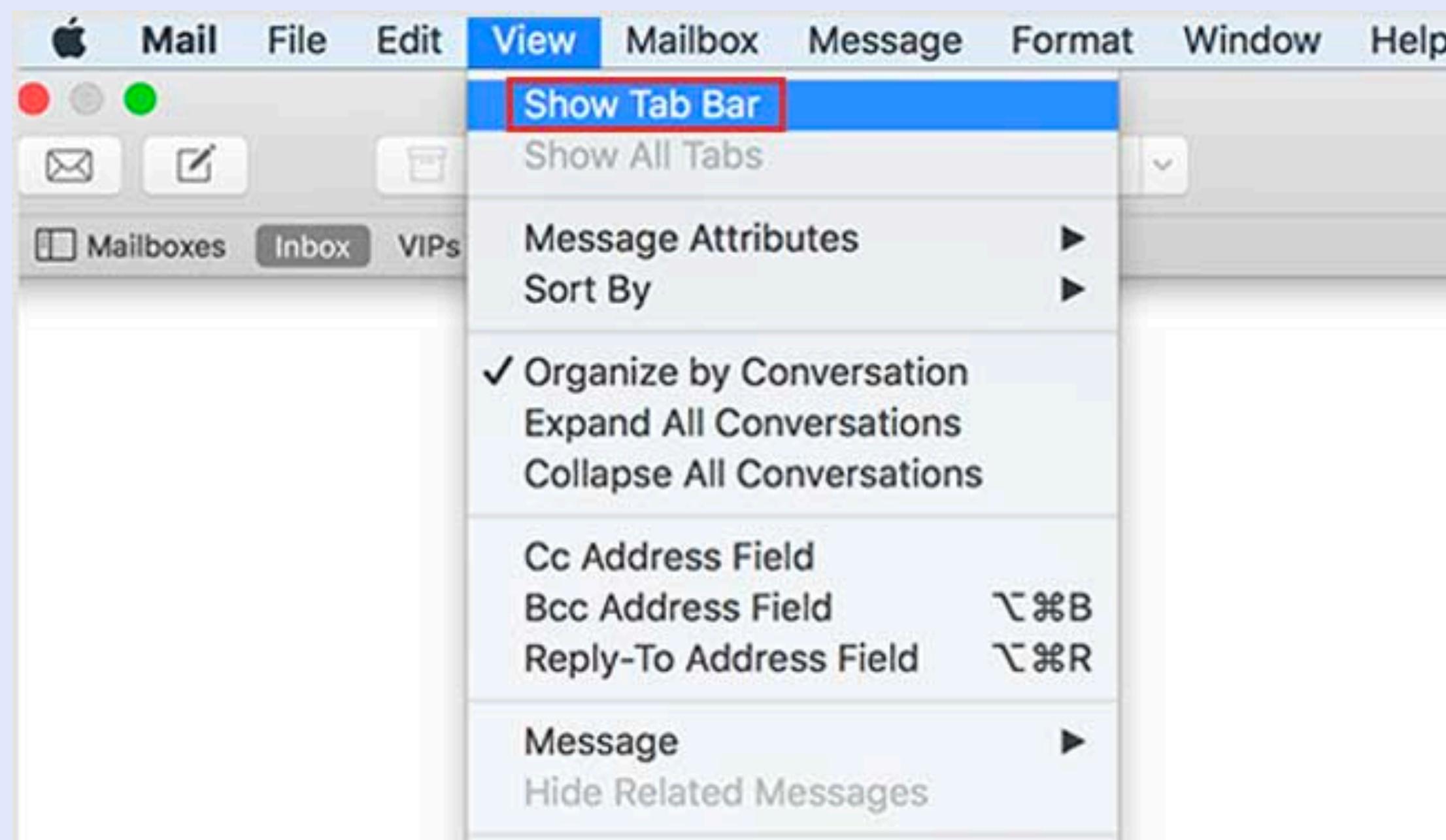
Try It Free

Not Now

#3

Descreva o estado subsequente, não o estado atual

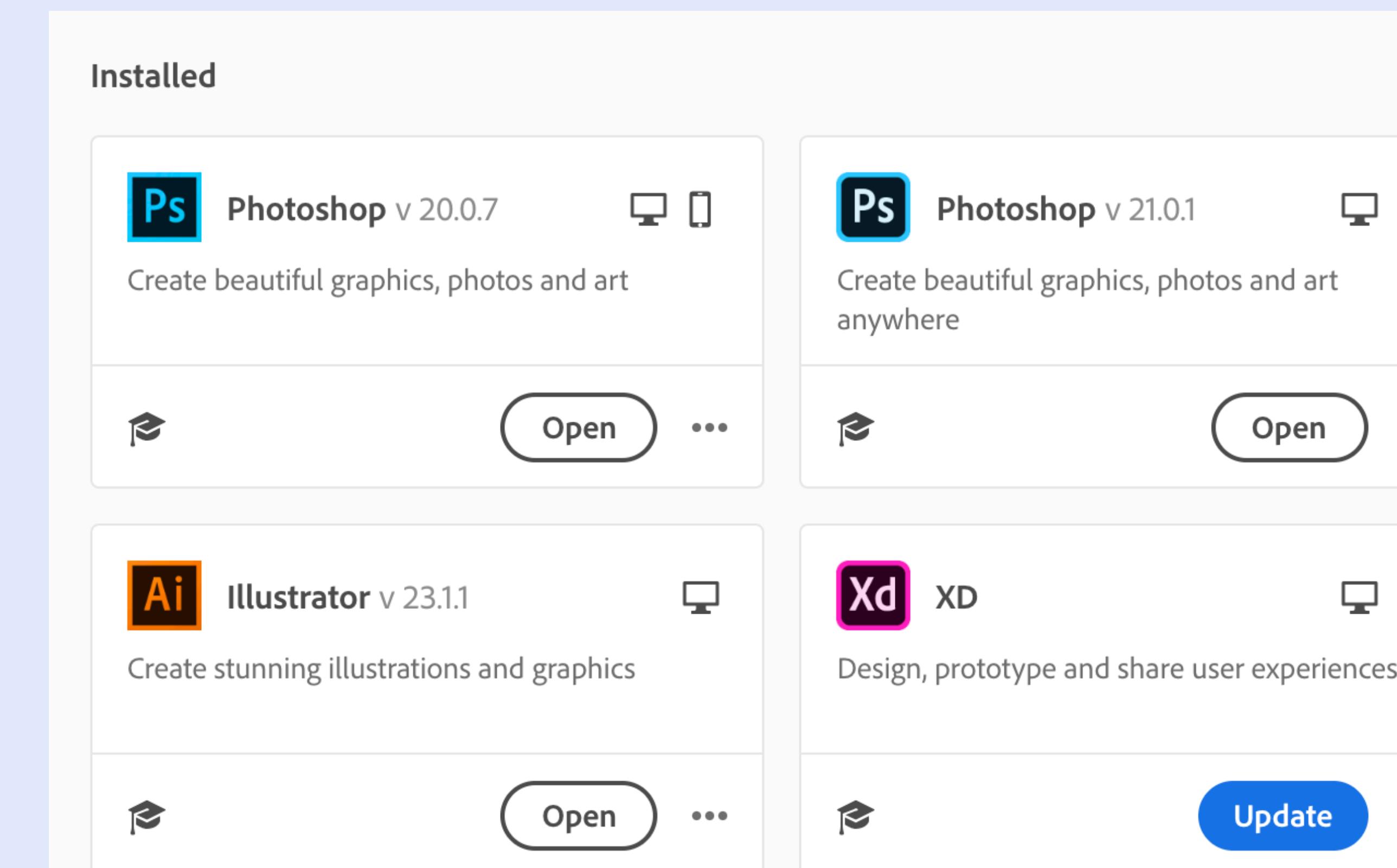
Ações devem refletir o estado que o usuário vai estar, e não o que ele está atualmente



#4

Use verbos para comandos que iniciem ações ou envio de informarão

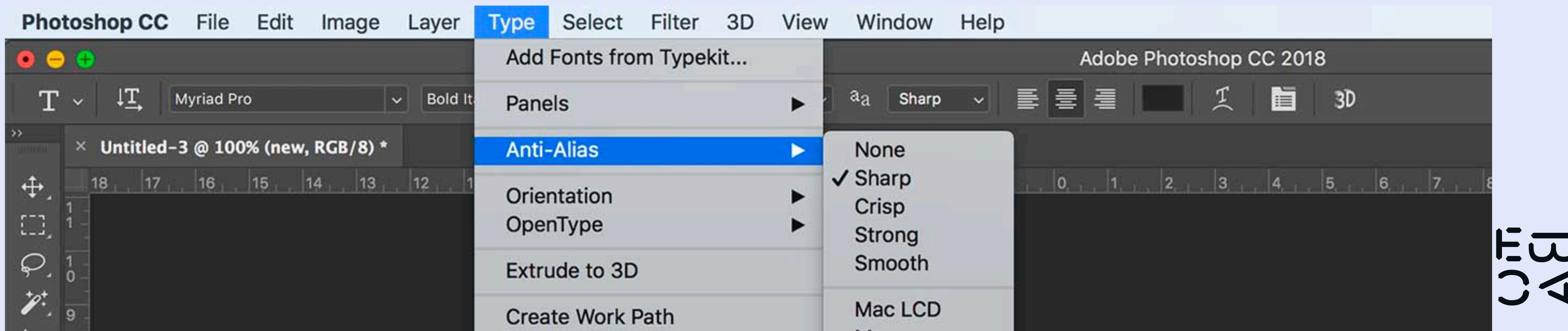
Use verbos que represente claramente o que vai acontecer se o usuário clicar naquele botão, exemplo: imprimir, enviar, entrar.



#5

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

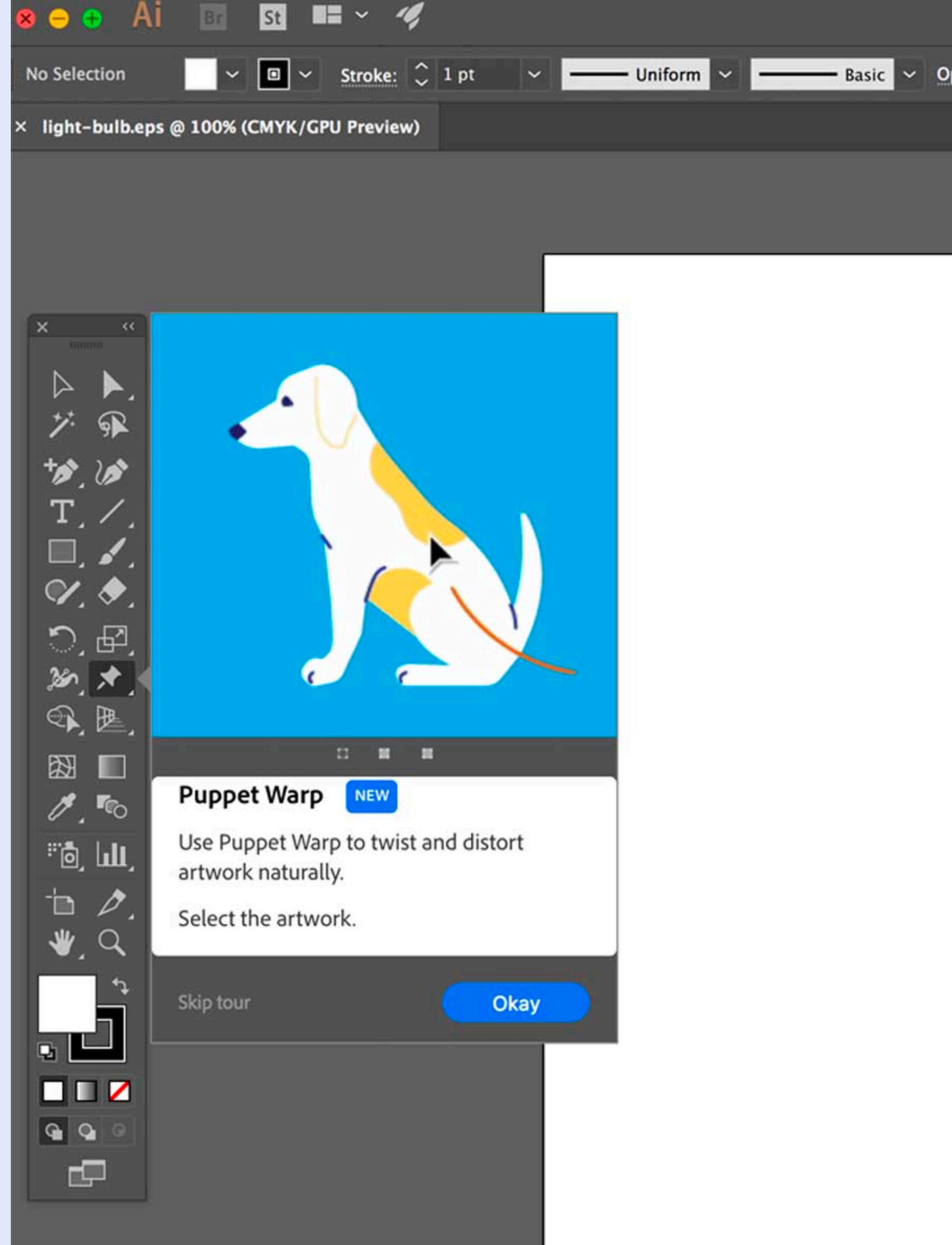
Adjetivos devem refletir como o elemento vai mudar. Ex.: Regular, Bold, Itálico



#6

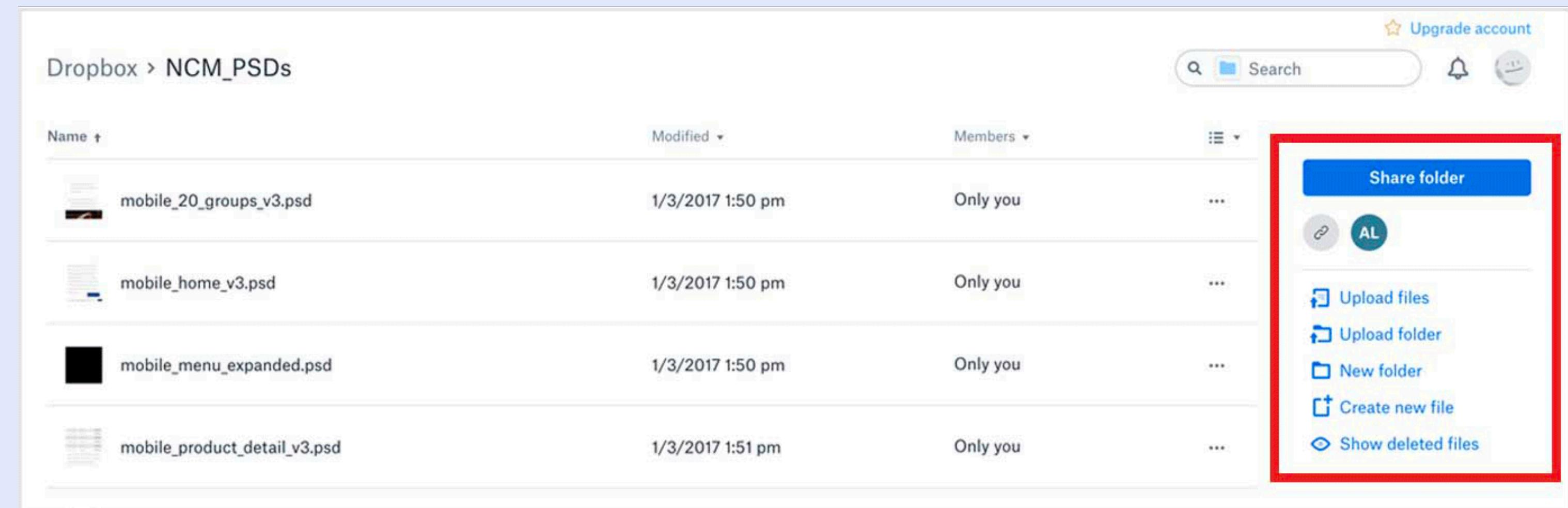
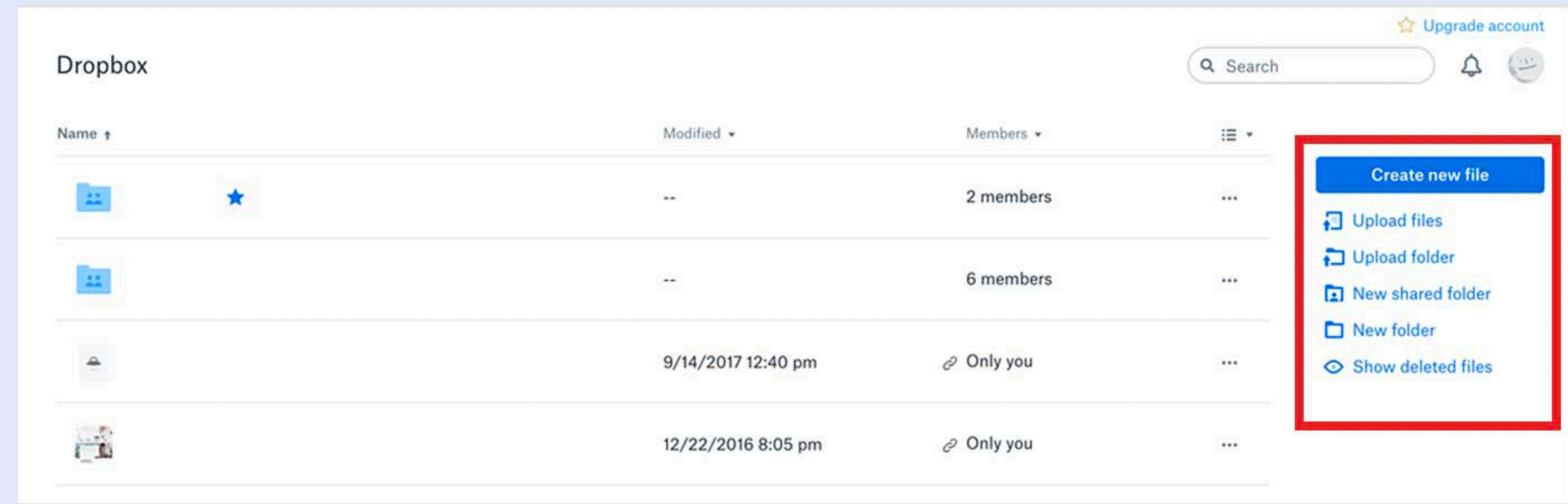
Não use palavras difíceis ou vagas. Se precisar, inclua tooltips para explicar

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

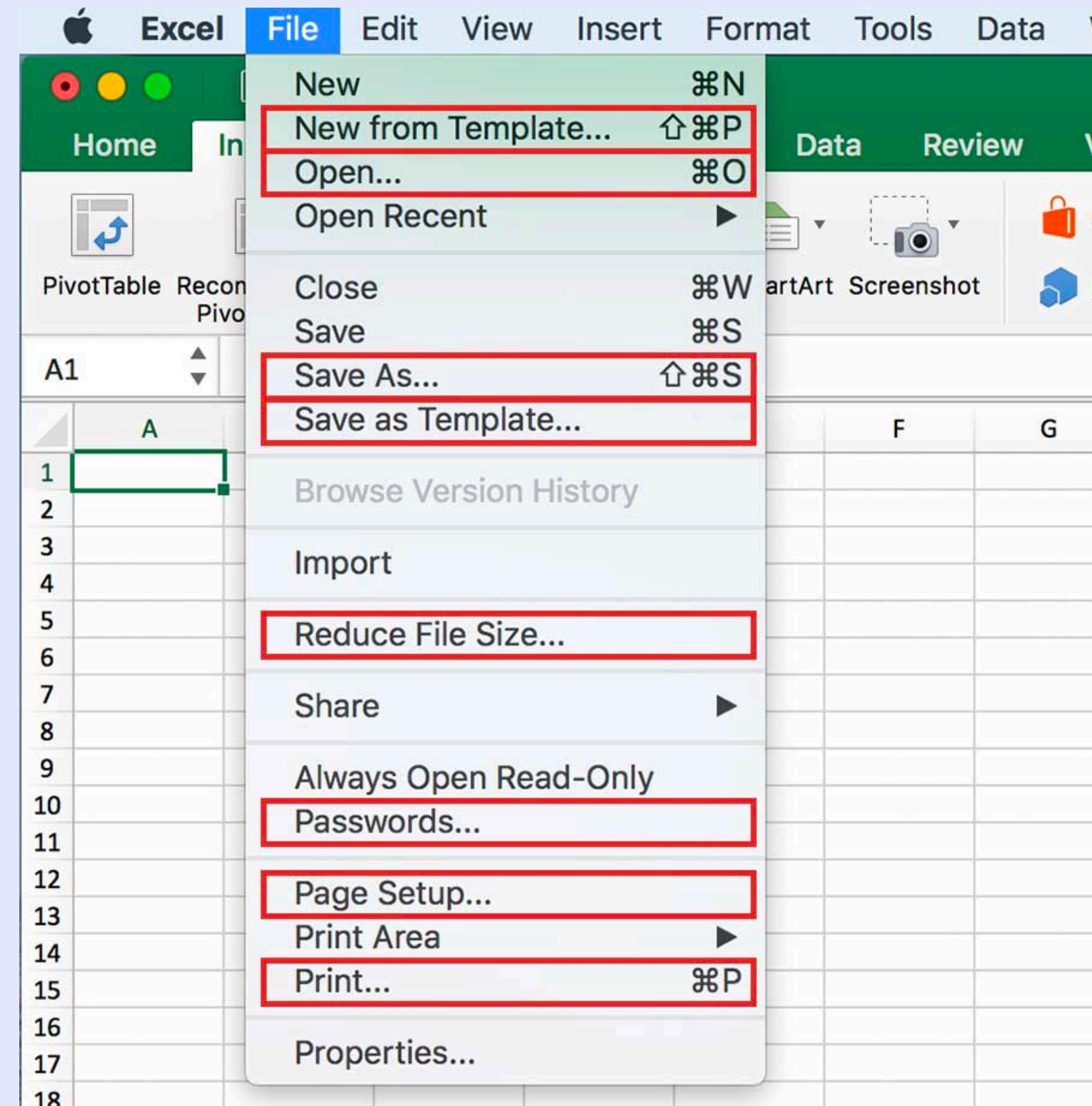
Use ações
consistentes
mesmo que elas
apareçam em
diferentes
contextos



#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

Rankeie 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 intervertida 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 intervertida 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 intervertida 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 intervertida 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	Comunidade inclusiva	Suporte para qualquer problema
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.	Milhões de usuários e motoristas parceiros seguem o <u>Código de Conduta</u> , que estabelece as responsabilidades dos membros da nossa comunidade.	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 intervertida aplicada

Primeira frase resume o
parágrafo todo

Compromisso com a segurança

Você tem direito de se deslocar com segurança. 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



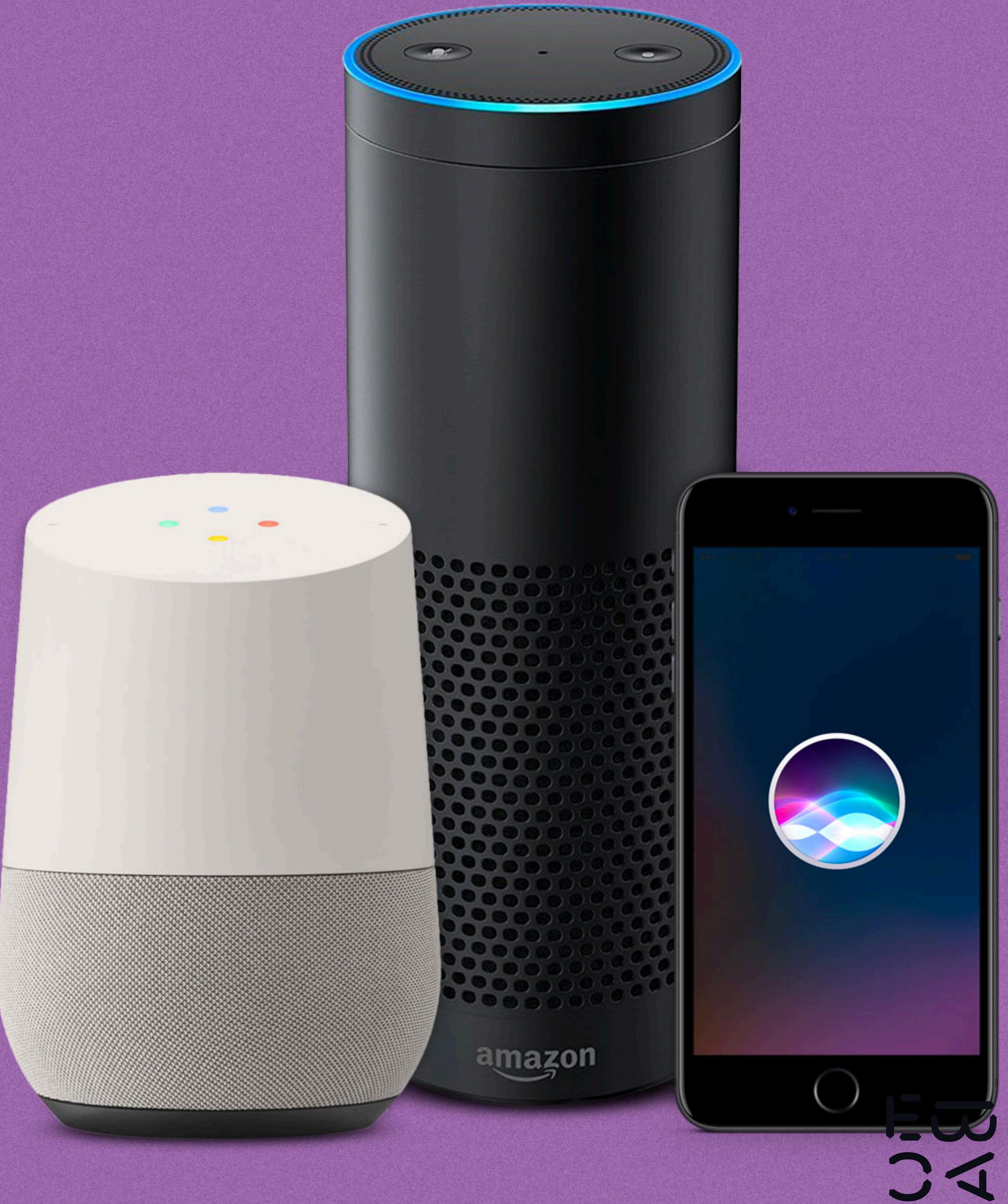
Vantagens da conversa

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

Descobrindo 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.

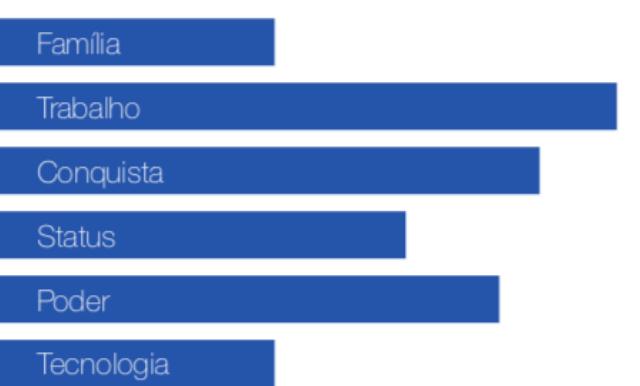
Claudia Guimarães



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



OBJETIVOS

Alcançar os objetivos profissionais

'jajar

Podem consumir o que desejam

Primer status sociais

RUSTRACÕES

Violência na cidade e no trânsito

lão ser percebida

Baixar o padrão de vida conquistado

Desempaço

IBM



				
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
- Introvertido ou extrovertido?
- 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

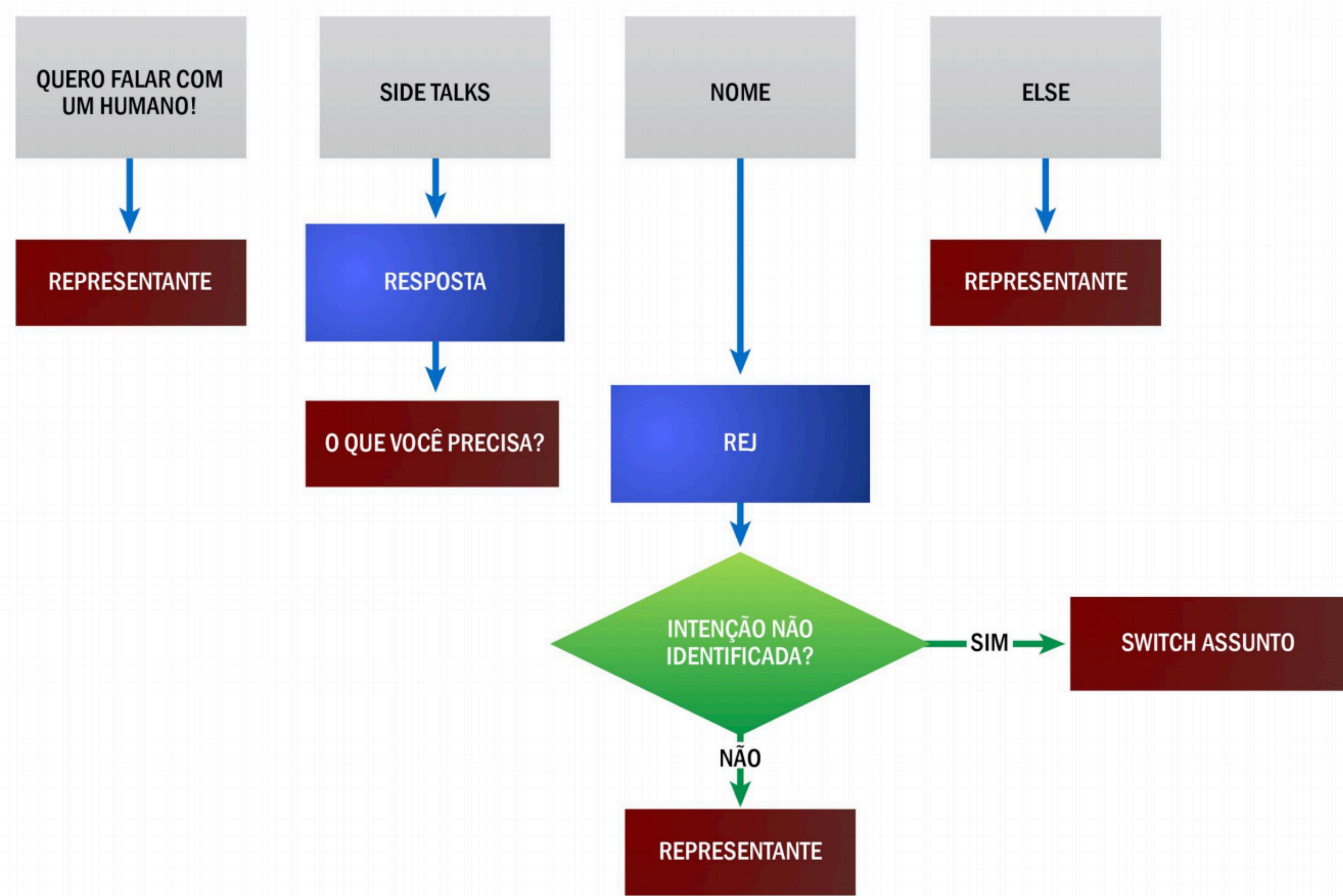
Estrurar conversas mais comuns

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

