

05

Interfaces conversacionais

Interface conversacional é um tema bastante comentado atualmente por modificar muito a forma como construímos a experiência do usuário.

Os chatbots, por exemplo, são construídos a partir de diálogos. Nesse caso, precisamos projetar todo o contexto textual, esperando possíveis respostas do usuário e inserindo uma linguagem natural o suficiente para não causar estranhamento, como se conversássemos com um robô, mas que não perde 100% da sua característica robótica, o que é normal e positivo também (pois, não estamos tentando transformar robôs em humanos, certo? Mas, sim, deixar a experiência mais fluida).

Existem [algumas diretrizes interessantes](https://medium.com/botsbrasil/heur%C3%ADsticas-de-nielsen-para-bots-60363363d12) (<https://medium.com/botsbrasil/heur%C3%ADsticas-de-nielsen-para-bots-60363363d12>) para serem analisadas antes de sair desenvolvendo o diálogo dos chatbots, afinal, estamos falando de texto também!

Esse é um campo em que o UX writing tem papel fundamental também. Planejar o conteúdo é essencial.

Porém, antes de desenvolver um chatbot impulsivamente, [precisamos avaliar](https://chatbotsmagazine.com/how-to-decide-if-a-chatbot-makes-sense-for-your-customer-service-4d5a7374e6fc) (<https://chatbotsmagazine.com/how-to-decide-if-a-chatbot-makes-sense-for-your-customer-service-4d5a7374e6fc>) se nosso negócio de fato precisa de um.

Para conhecimento, é muito importante entender um pouco mais dessas interfaces que vêm ganhando espaço dentro do mercado.