

DIGITAL

PRODUCT

DESIGN

**BVA
FCC**

**CURSO ONLINE
COORDENADO POR
THIAGO BARCELOS**

MÓDULO 26

MÓDULO 26

AULA 1

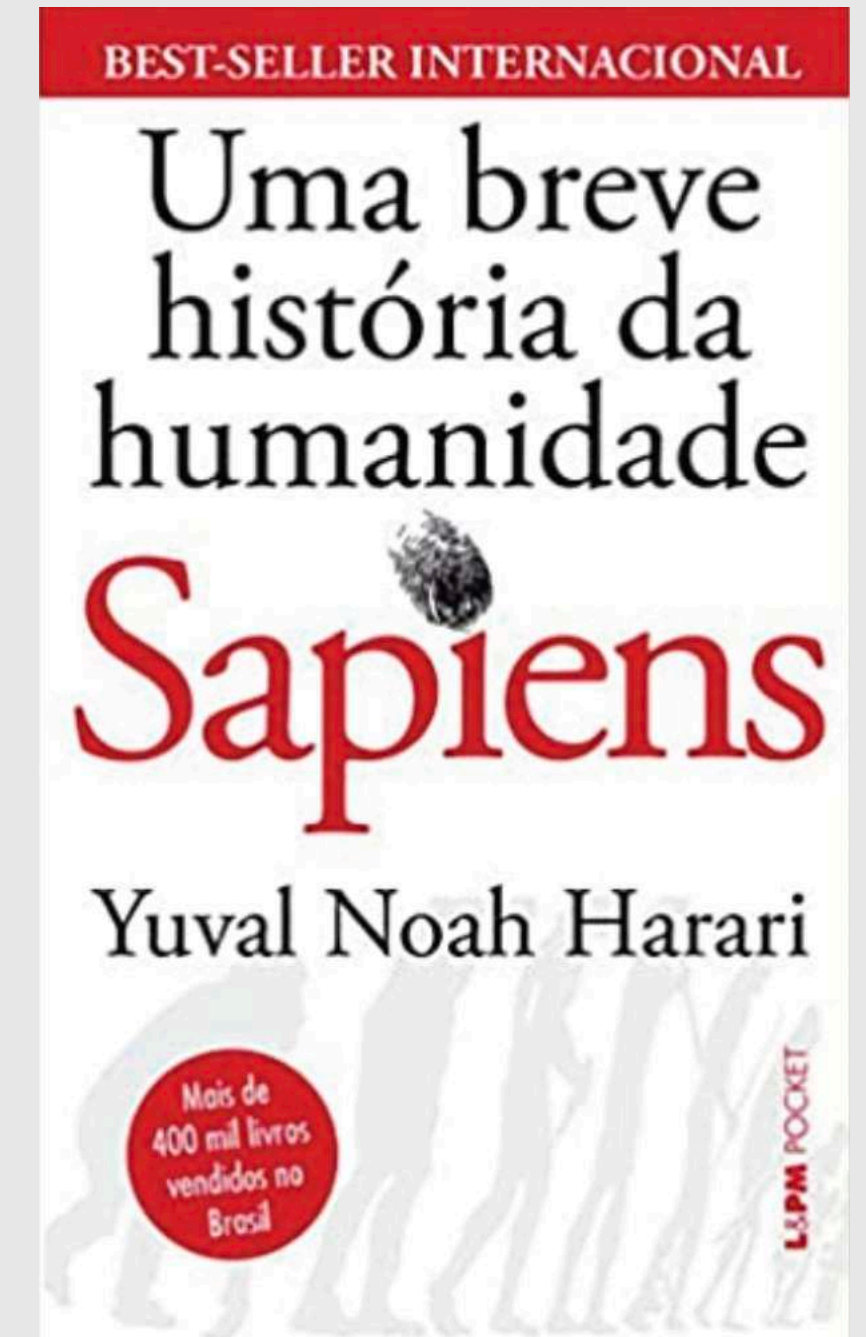
Comunicação

Por que conversamos?

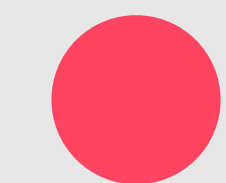
A conversa não é uma nova interface. É a mais velha de todas as interfaces. Conversar é como os seres humanos interagem uns com os outros, e temos feito isso por milênios.

Teoria da fofoca

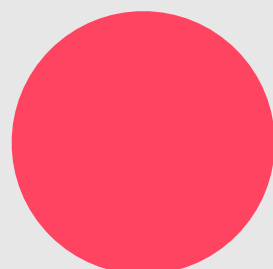
"Nossa linguagem evoluiu como uma forma de fofoca. De acordo com essa teoria, o Homo sapiens é antes de mais nada um animal social. A cooperação social é essencial para a sobrevivência e a reprodução.[...] As novas habilidades linguísticas que os sapiens modernos adquiriram há cerca de 70 milênios permitiram 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."



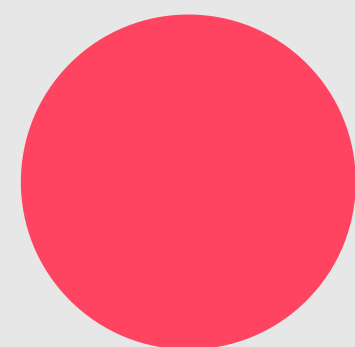
Linguagem, cooperação e evolução tecnológica



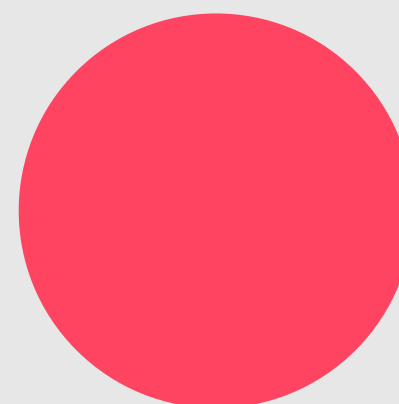
Fofoca



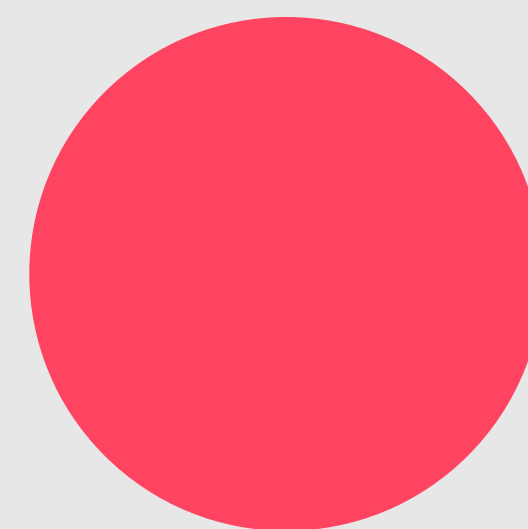
Histórias



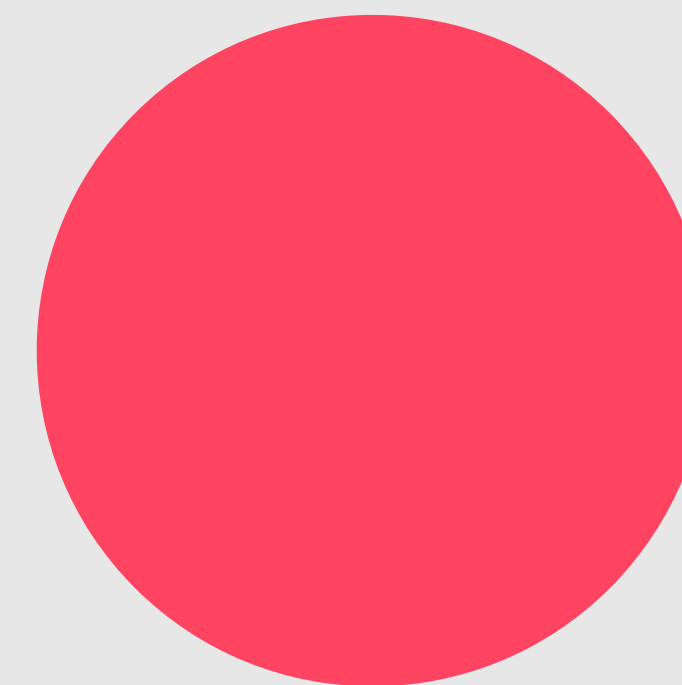
Escrita



Prensa



Mídias



Internet



Redes sociais

Teoria da comunicação / Comunicação

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

C = Comunicação

B = Banda

S = Sinal

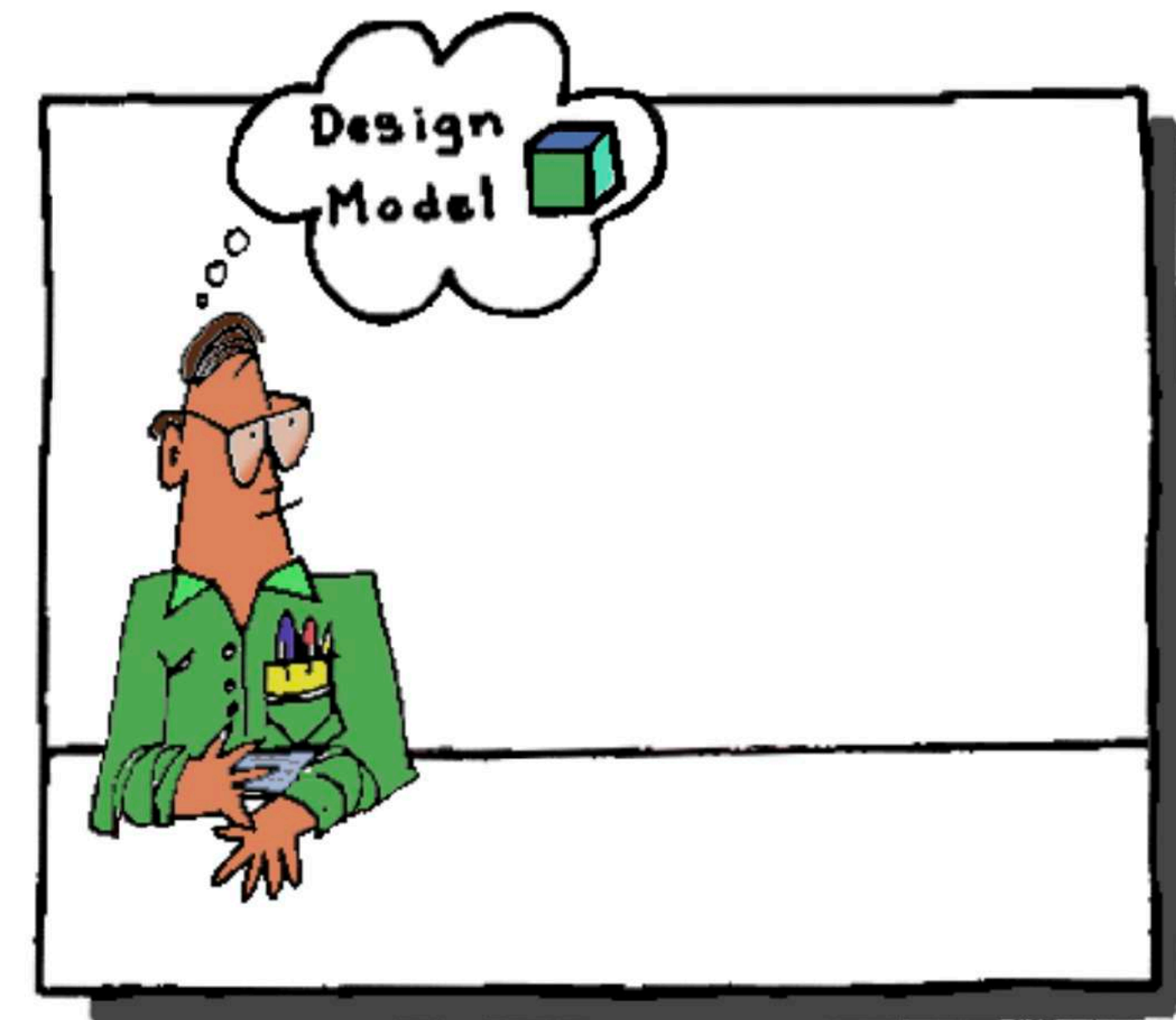
N = Noise (ruído)

Teoria da comunicação / Comunicação

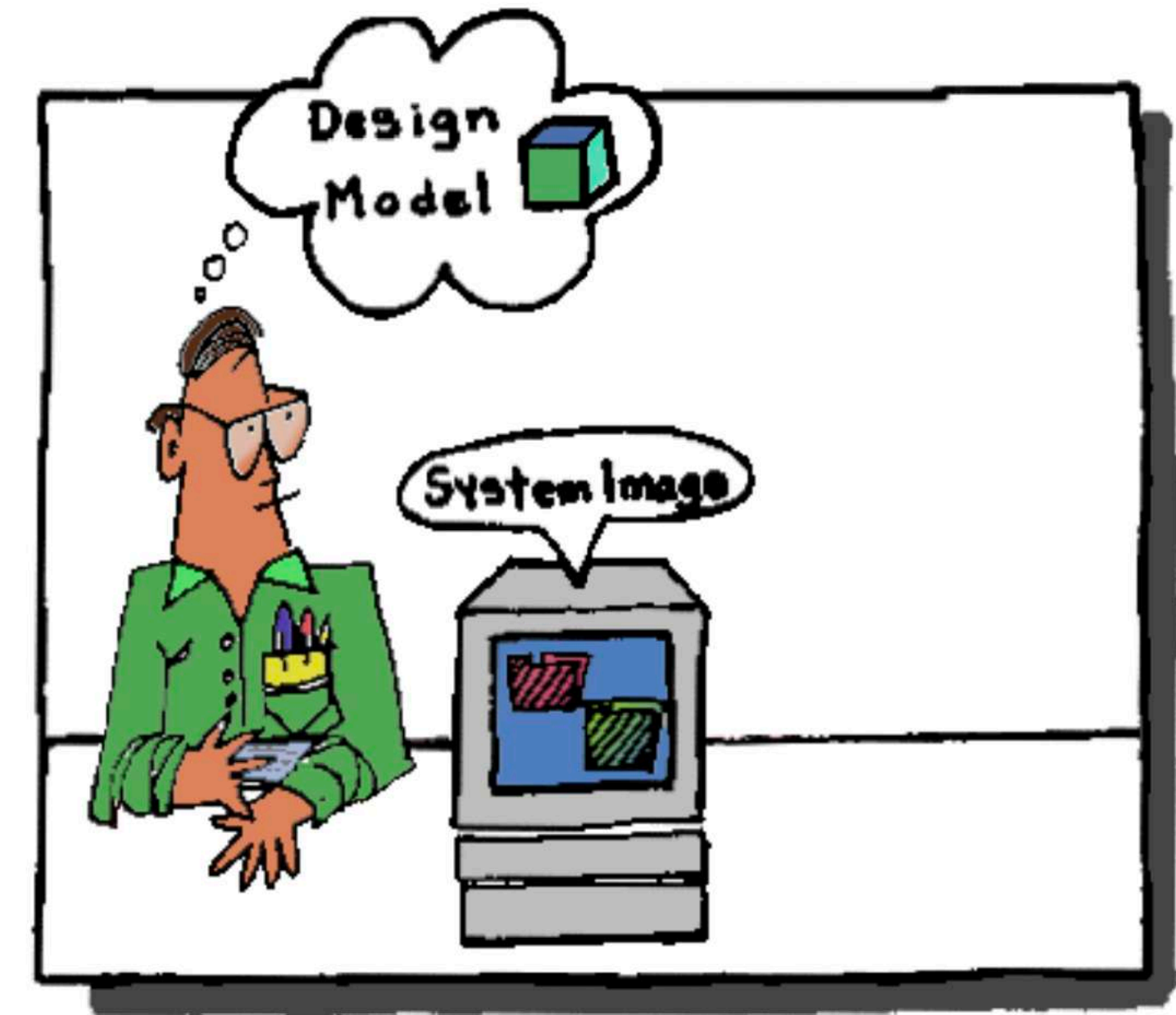


**Toda interface é uma
troca de informação,
uma conversa entre o
designer e o usuário.**

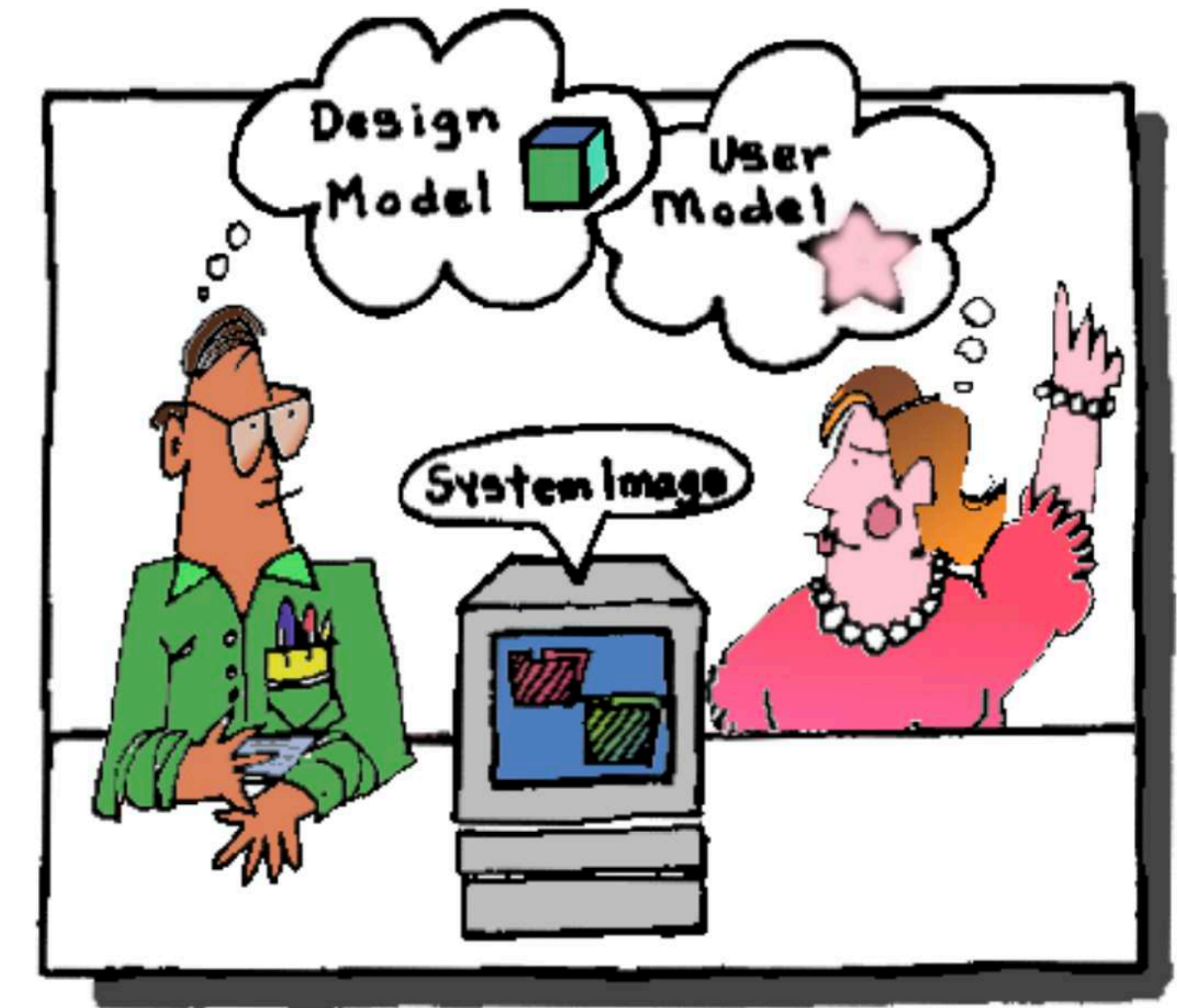
Modelo Conceitual de Norman



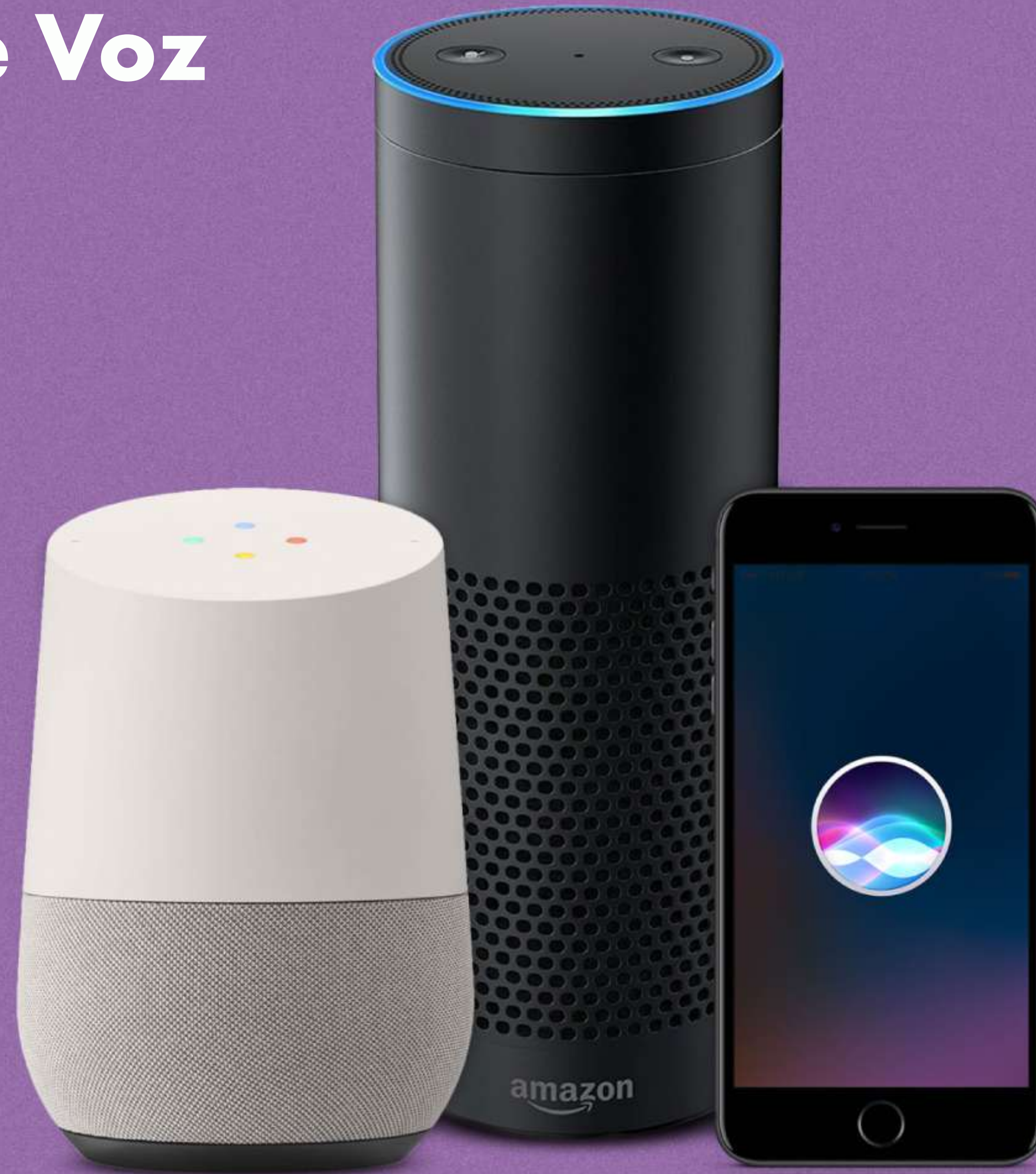
Modelo Conceitual de Norman



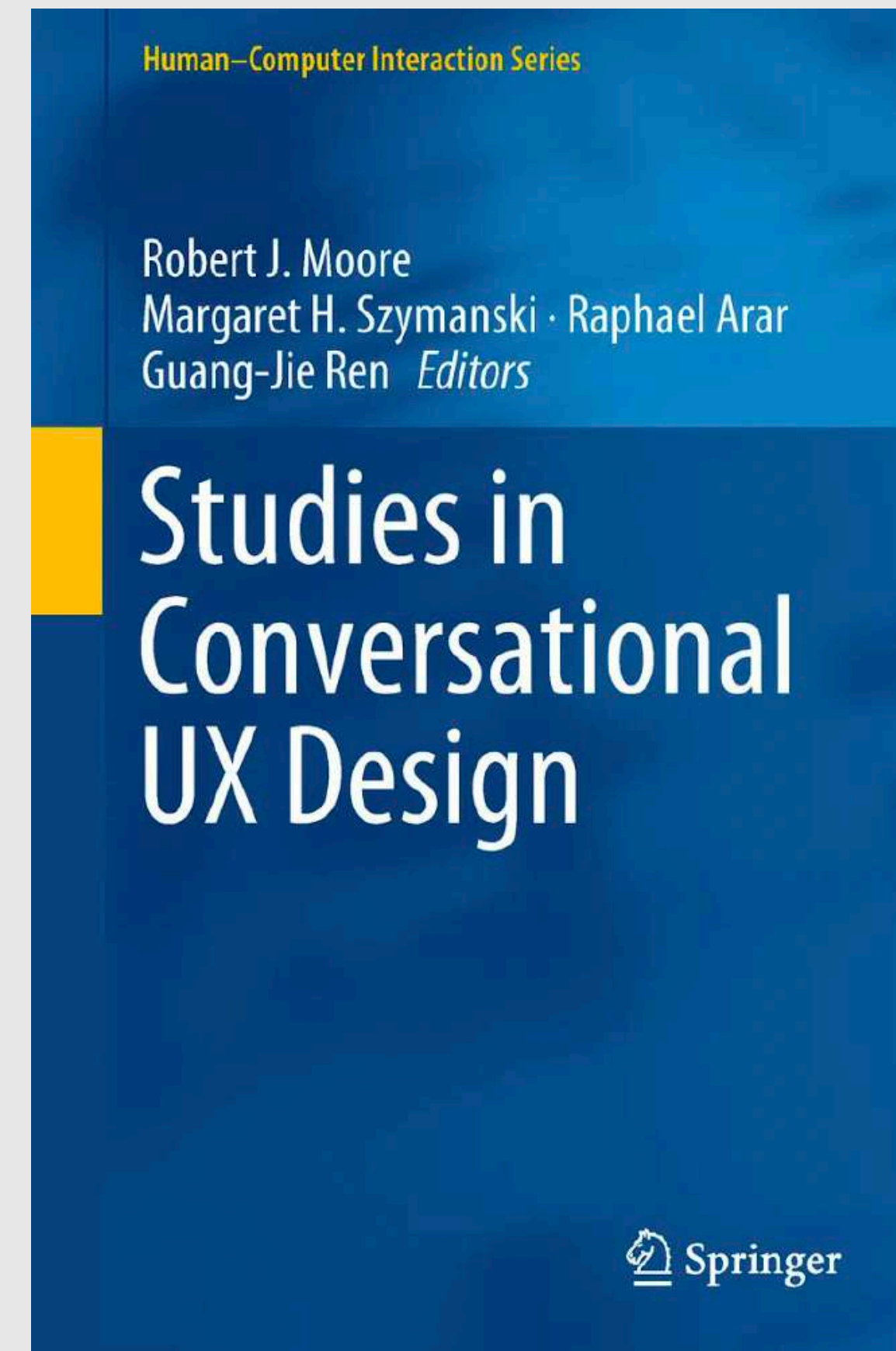
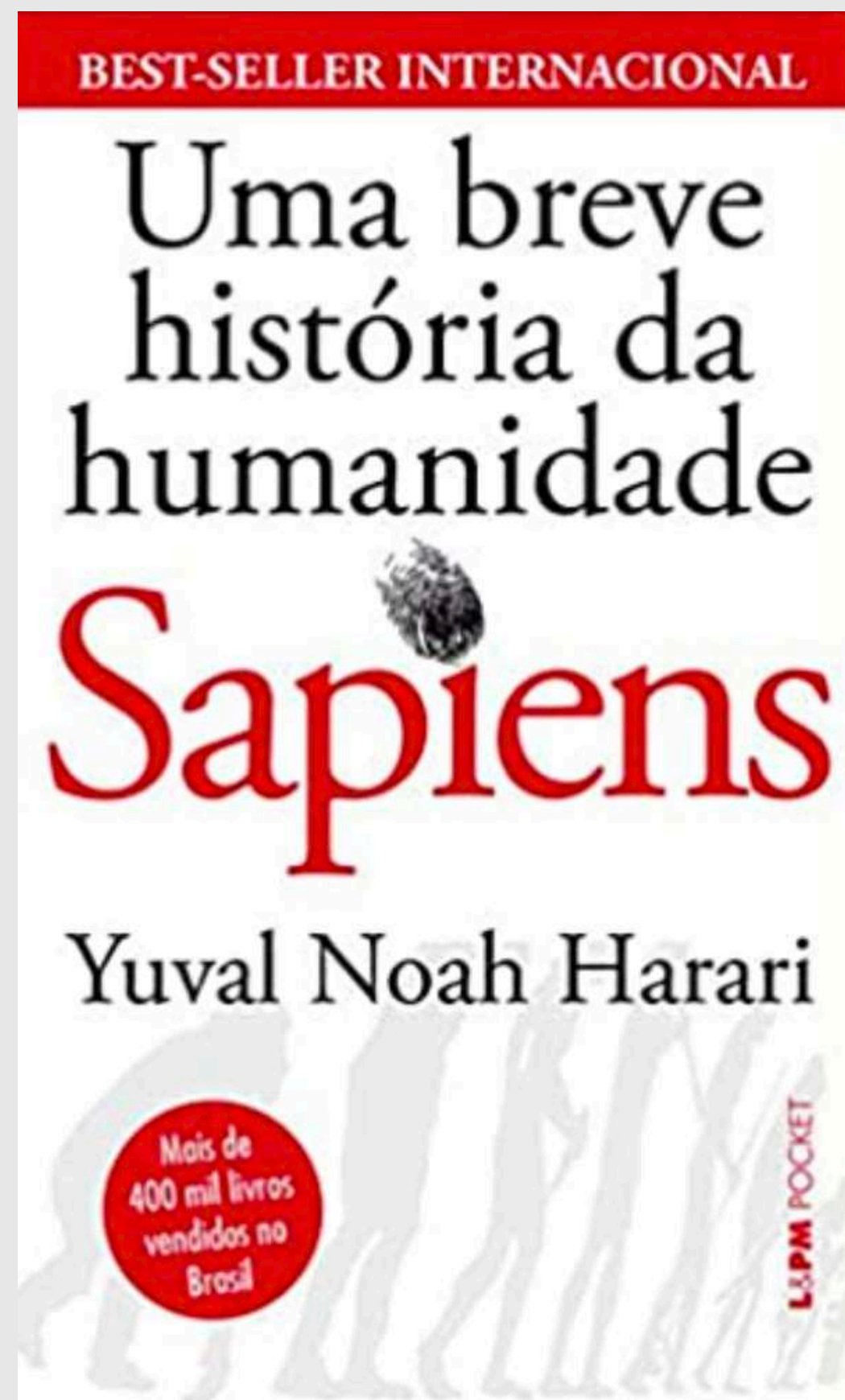
Modelo Conceitual de Norman



Interfaces de Voz



Recomendação de Leitura



MÓDULO 26

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



ENDANGERED TIGERS

There are only six species of tigers, three have become extinct in the last 80 years; the other three are endangered. It has been predicted all tigers may become extinct in the next 100 years.

Due to poaching and fragmentation of habitat, the global population of tigers has fallen by more than 90 percent in the last 100 years. Only about 3,200 tigers remain in the wild.

There are seven subspecies of tigers, four are considered to be extinct, the other three are considered critically endangered. The total population of tigers is estimated to be between 3,000 and 4,000. The Bengal, Indochinese, and Sumatran tigers are the only three subspecies that remain in the wild. The Bengal tiger is found in India, Nepal, and Bangladesh. The Indochinese tiger is found in Thailand, Cambodia, Laos, and Vietnam. The Sumatran tiger is found in Sumatra, Indonesia.



REMAINING 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, 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.

ENJOY EVERY HEARTY BITE

SAVE \$1.00*



f g+ in

Latest Tweets

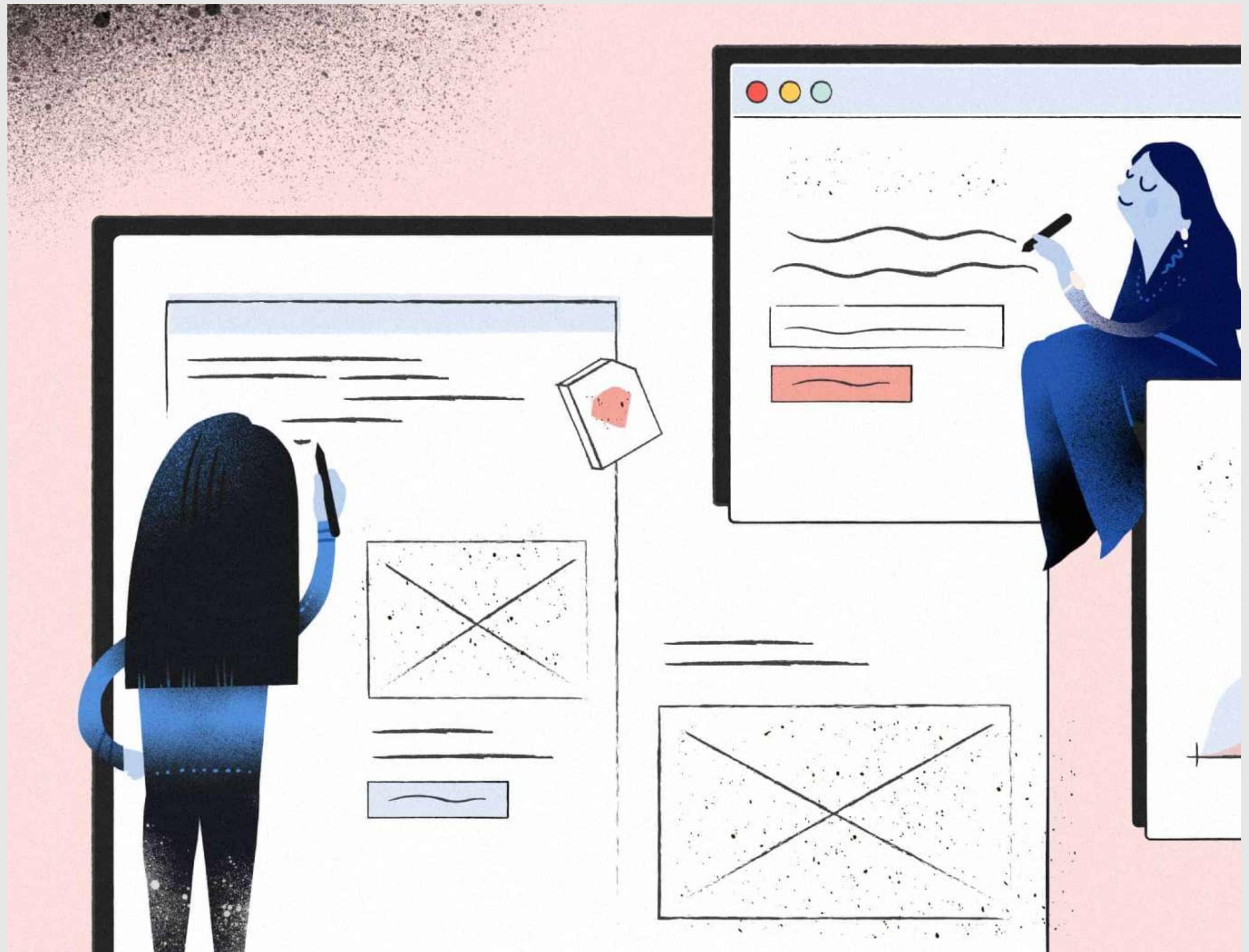
Tweets by @tigersincrisis

Search

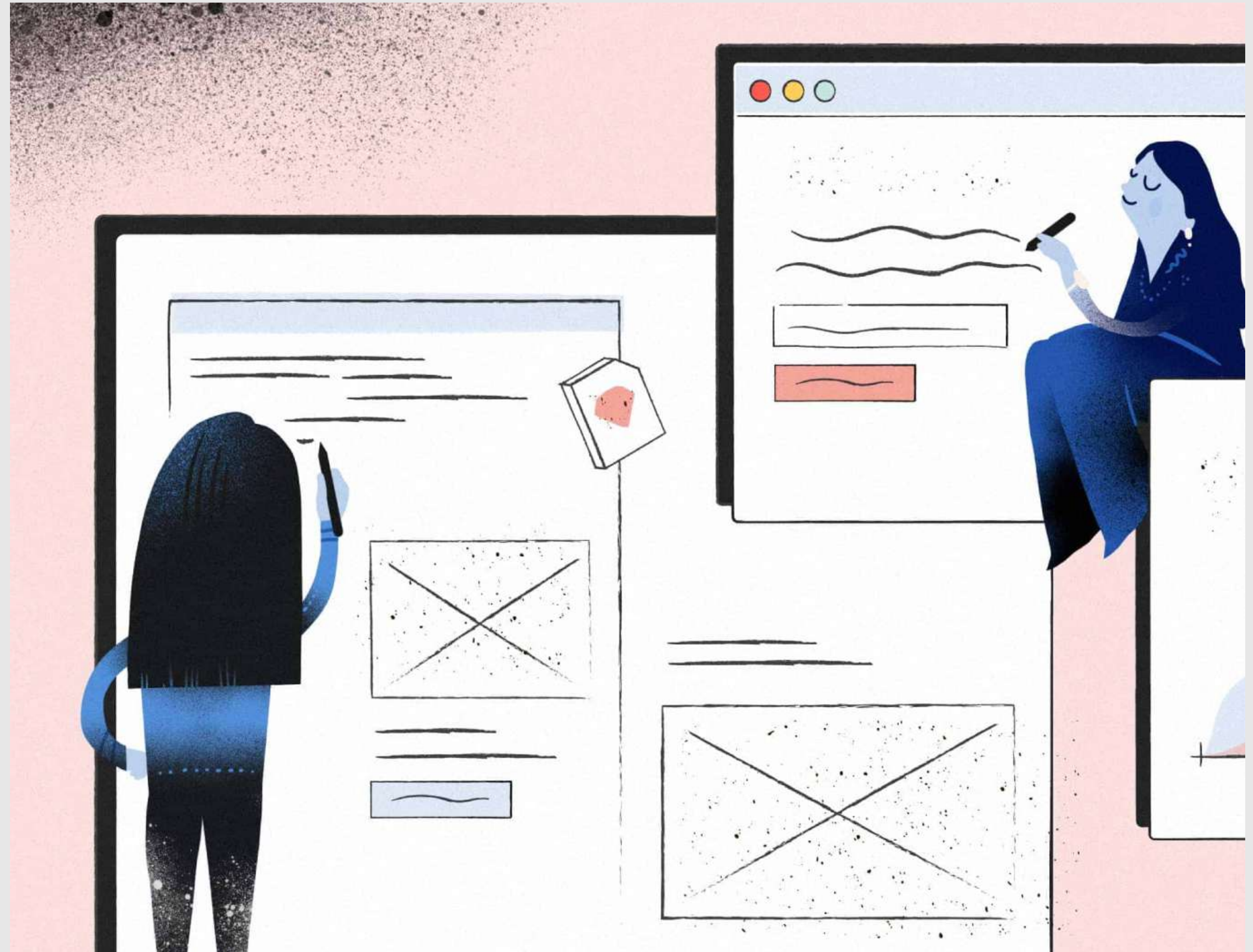
Kinetico water systems

Isso porque os usuários
estão focados em uma
tarefa ou objetivo.

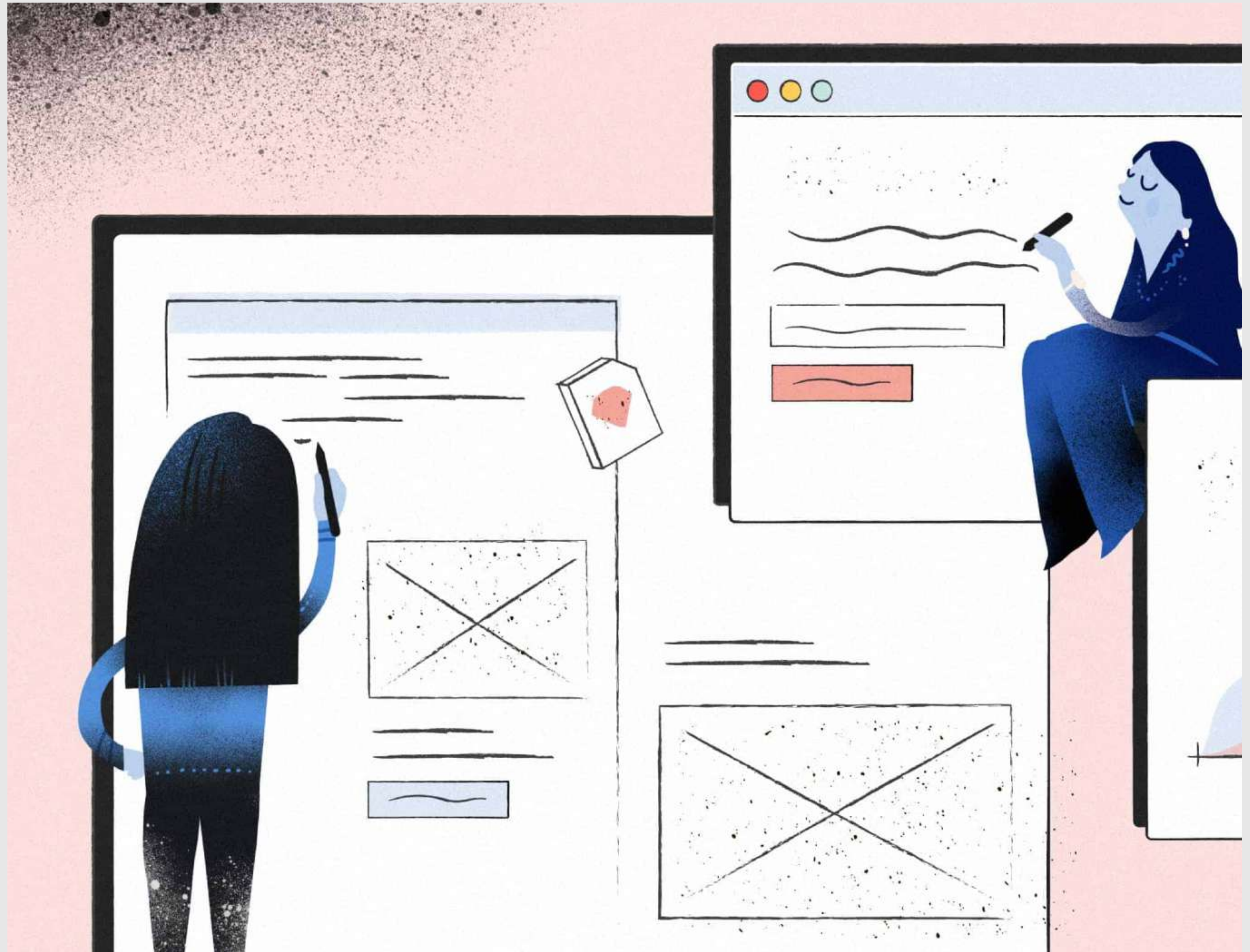
UX Writing é a escrita para interfaces e tem a função de ajudar os usuários a alcançar objetivos e completar tarefas.



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



Metodologia de UX:
pesquisando,
prototipando e
testando.





**Ótima experiência
de conteúdo**

TOM DE VOZ

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.

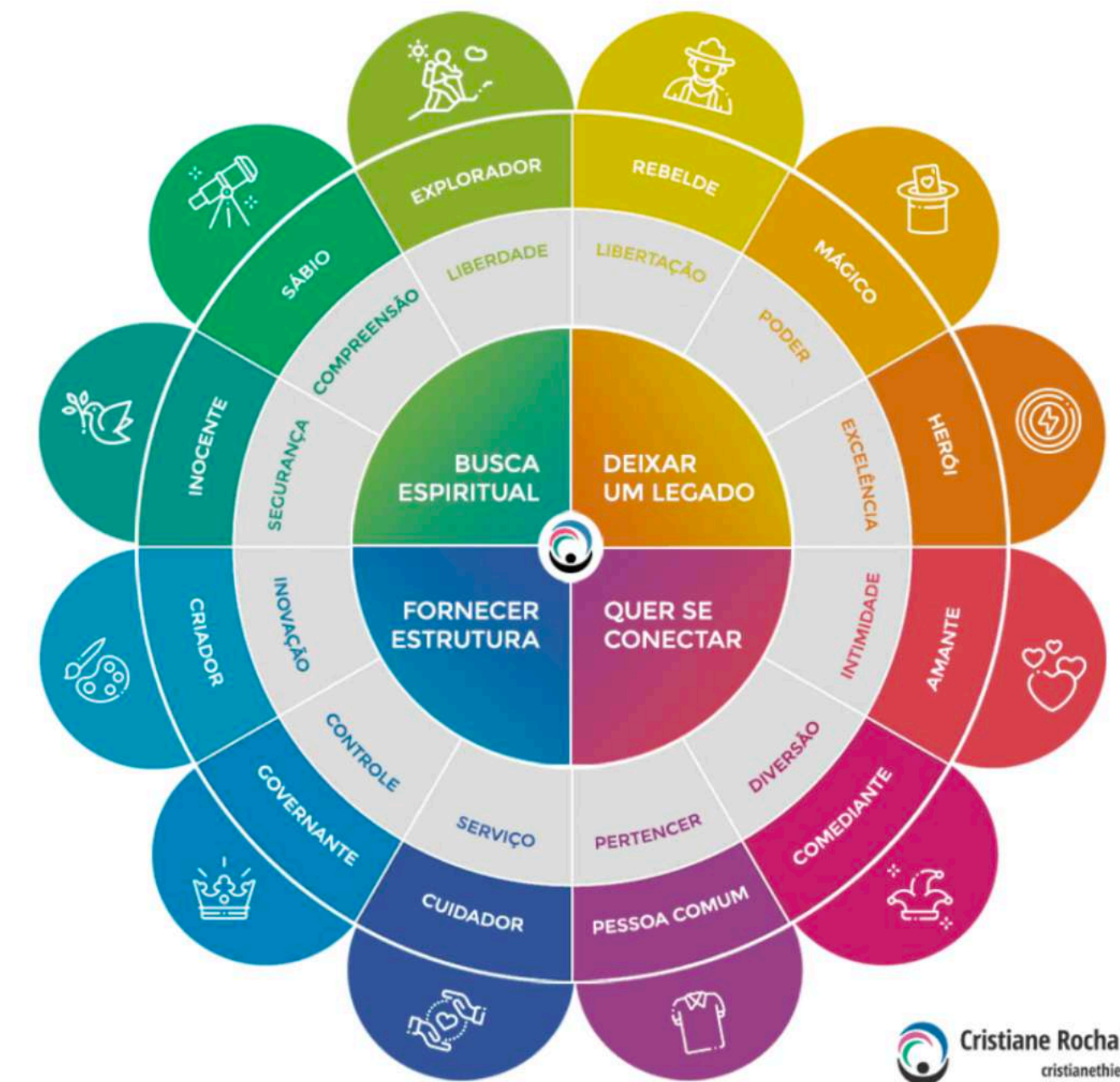
Ela também comunica como uma marca/ organização sente sobre a mensagem. O que é tom de voz?

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?



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.

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

Itaú. Feito para você. **Itaú**

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

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?



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?

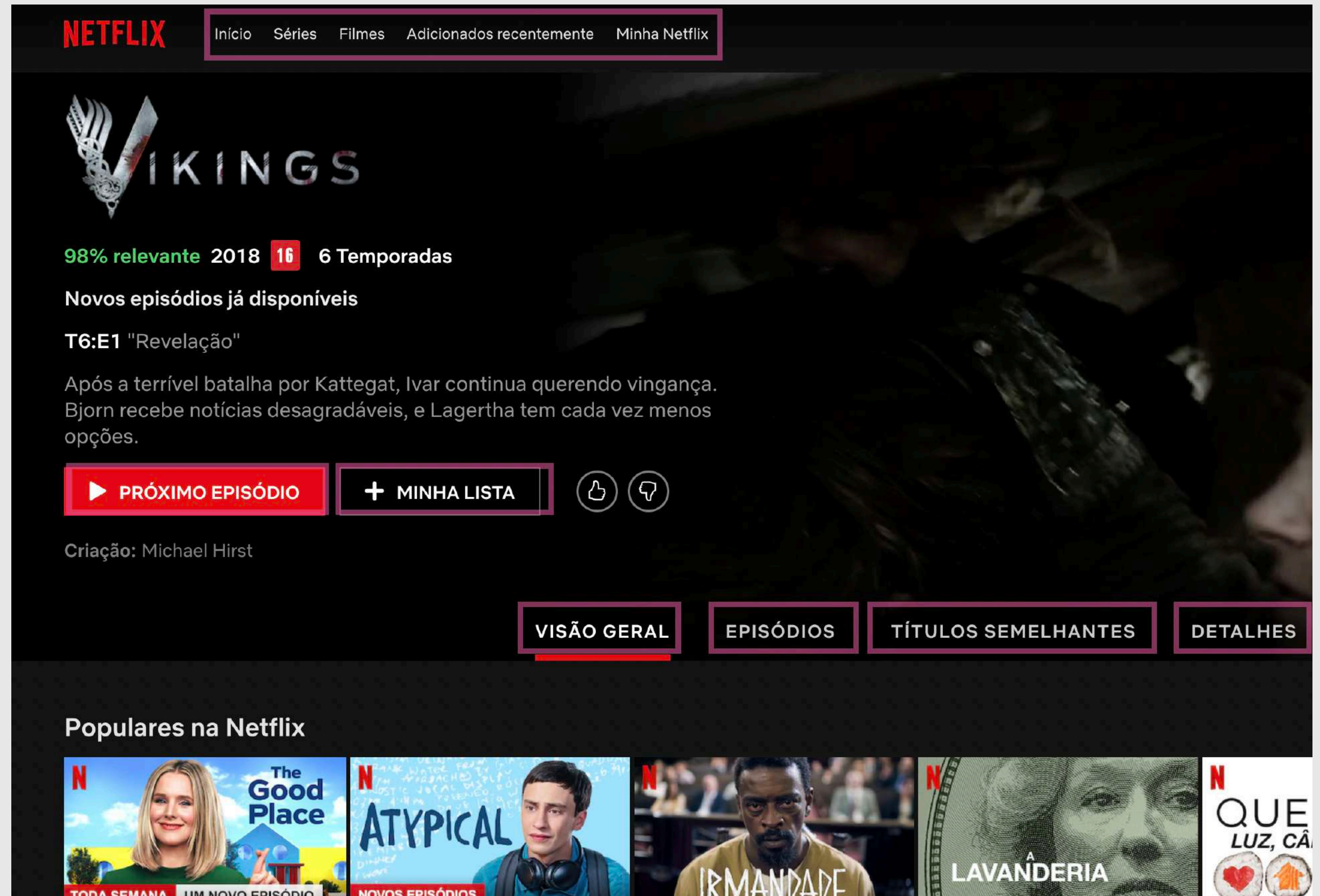
Os textos de interface ajudam aos usuários a executar tarefas com interações mais suaves, fáceis e sem sofrimento.

2 tipos de textos de interface

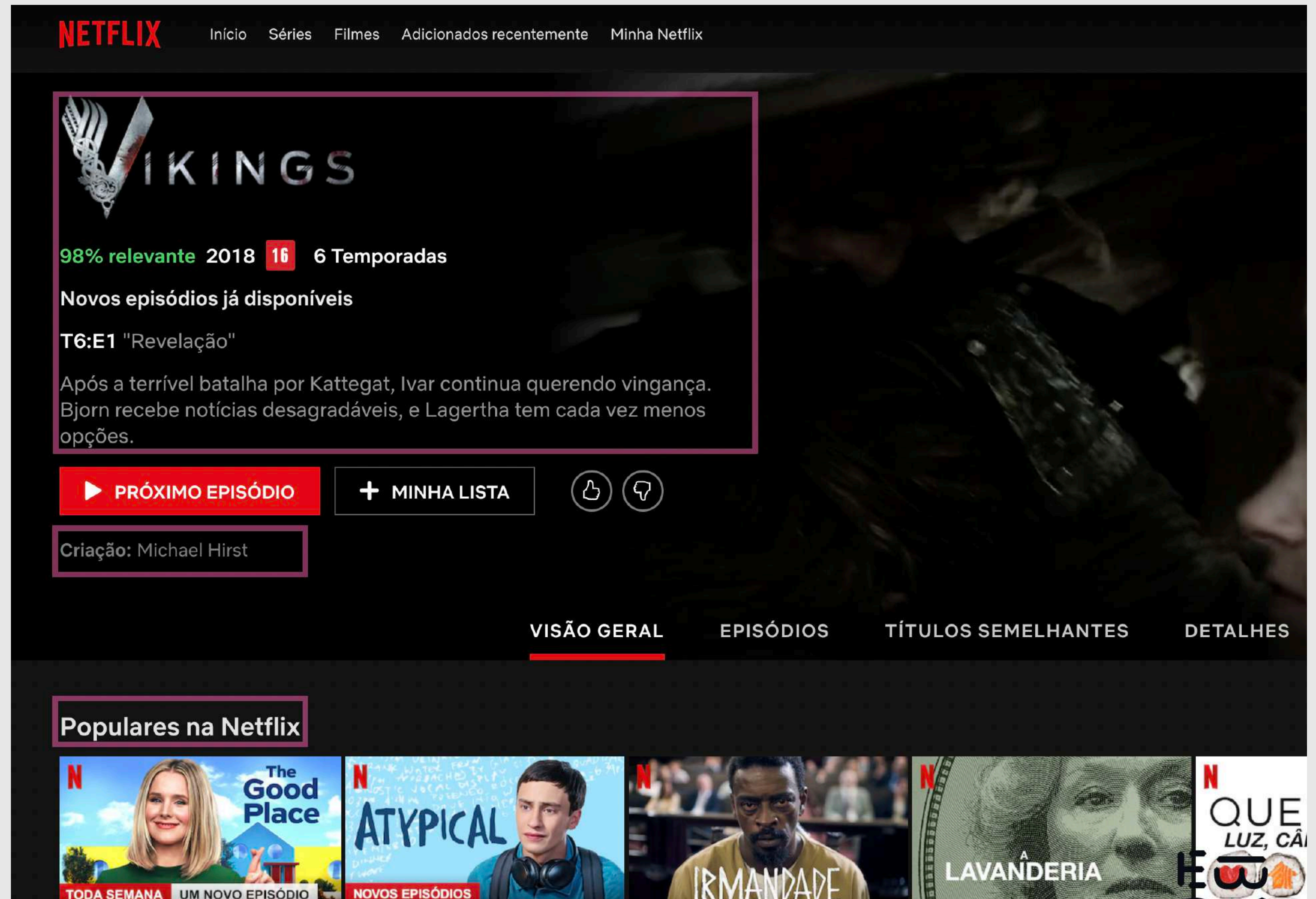
UI Copy: textos de botões, menus, e outros elementos de ação do usuário

Microcopy: textos curtos, como títulos, assuntos de emails, tooltips

UI Copy



Microcopy



GUIDELINES PARA UI COPY

#1

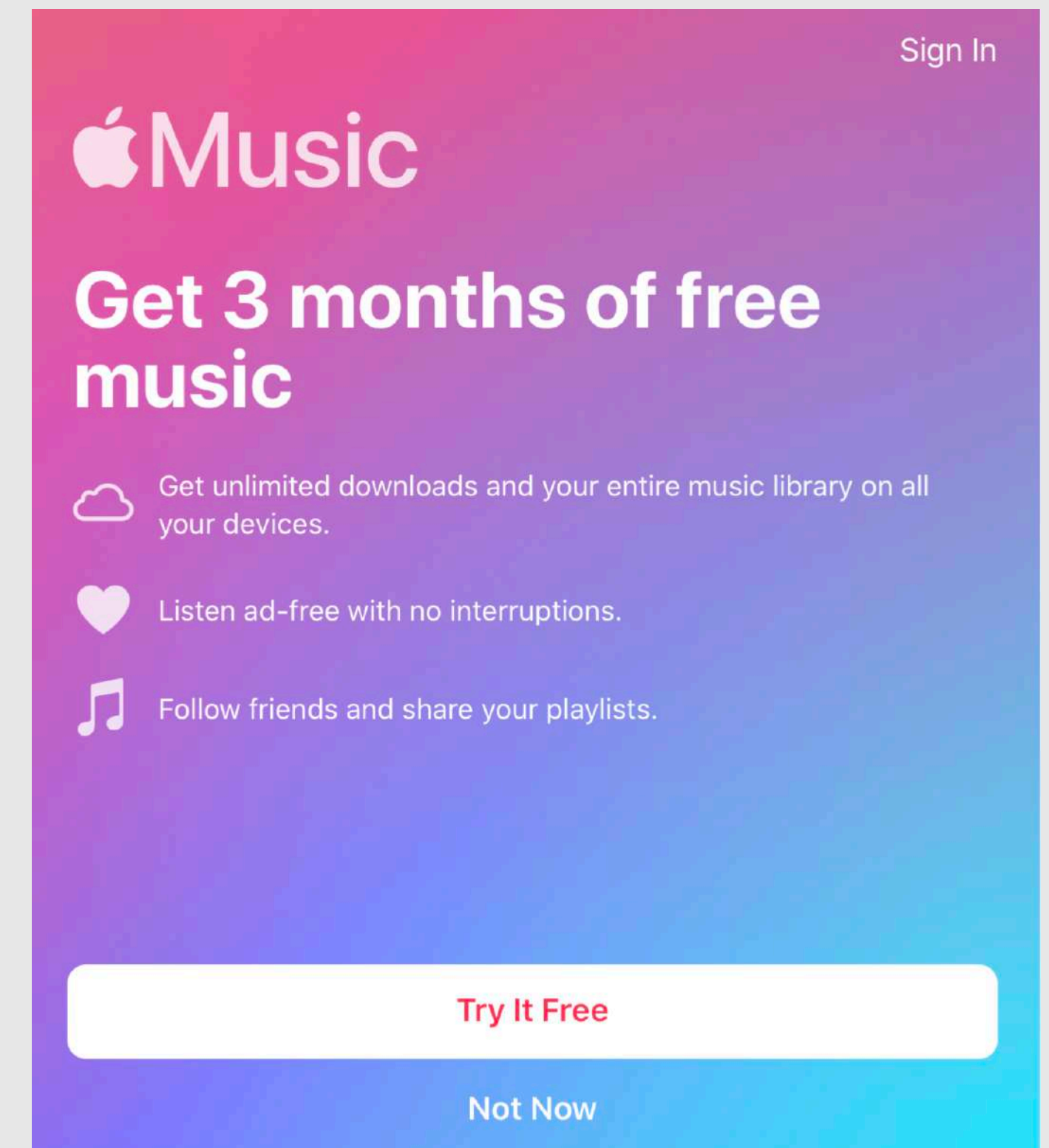
Lembre-se sempre do porquê
você está escrevendo para o
usuário - empatia é core do
UX Writing

Pesquisa, prototipação e teste

#2

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

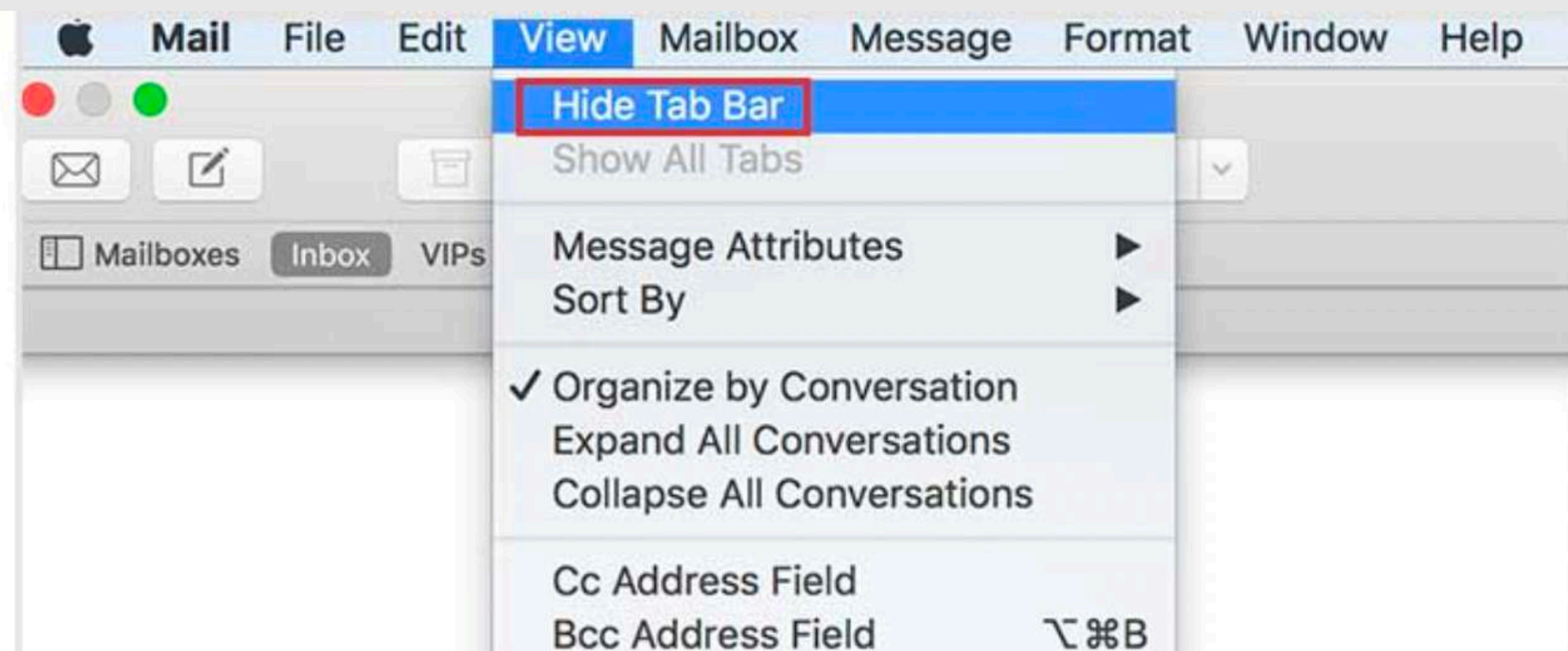
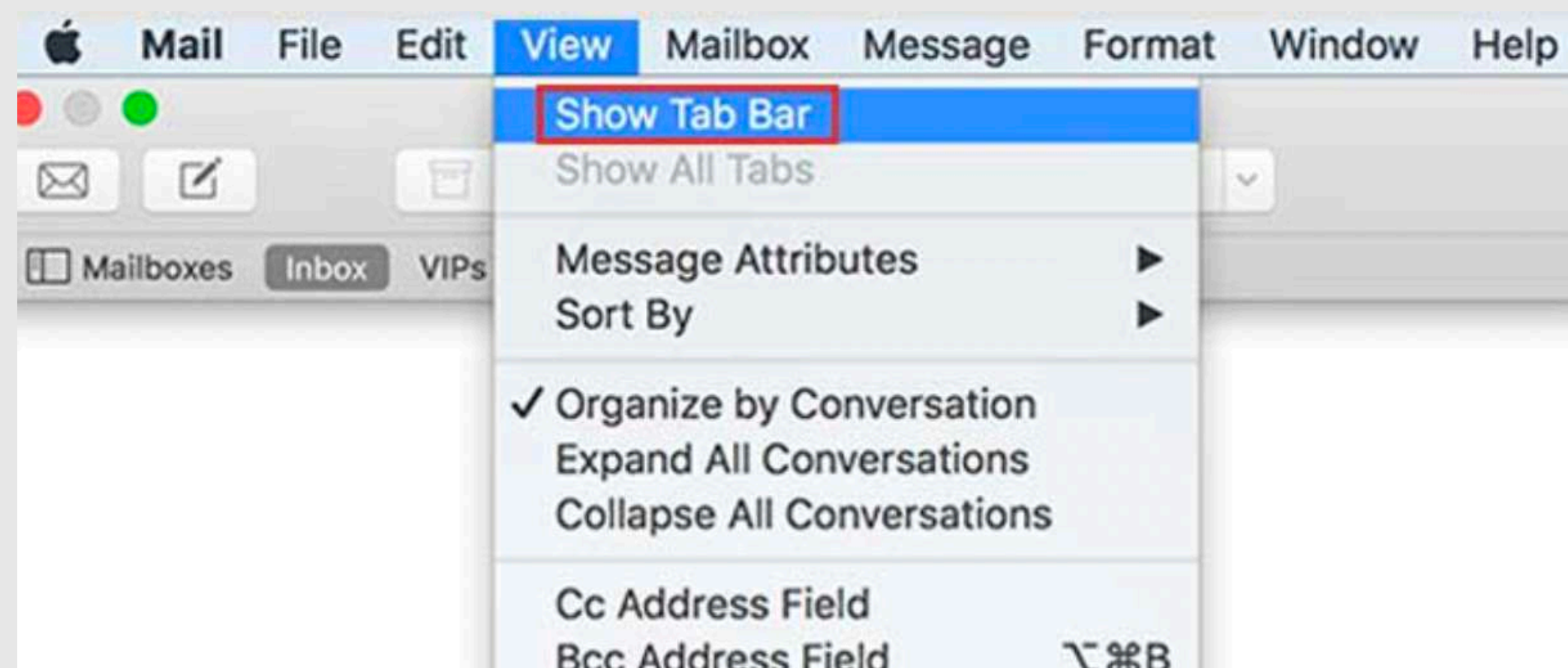
Use no máximo 4 palavras, evite explicações e remova artigos.



#3

Descreva o estado subsequente, não o estado atual

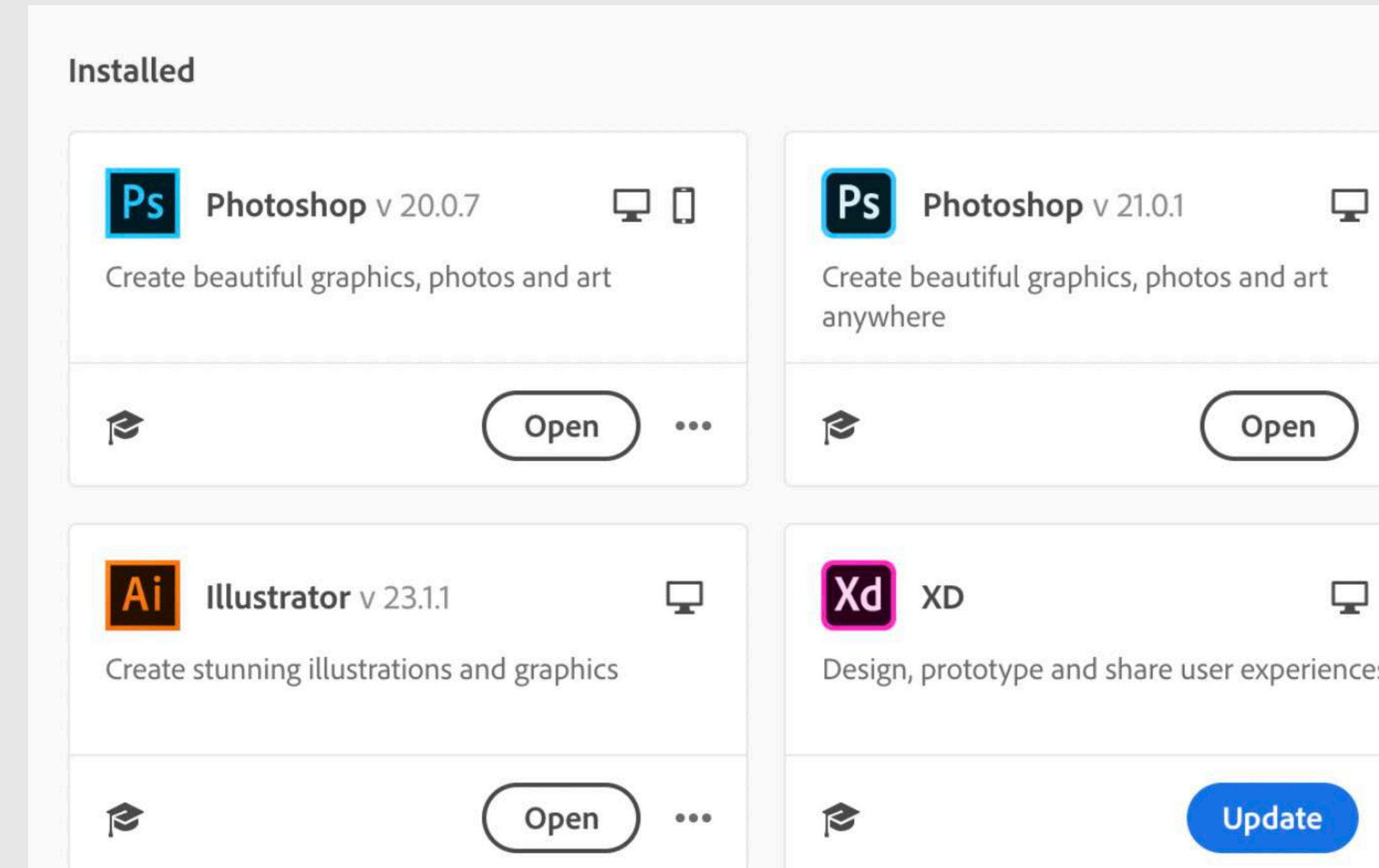
Ações devem refletir o estado que o usuário vai estar, e não o que ele está atualmente



#4

Use verbos para comandos que iniciem ações ou envio de informação

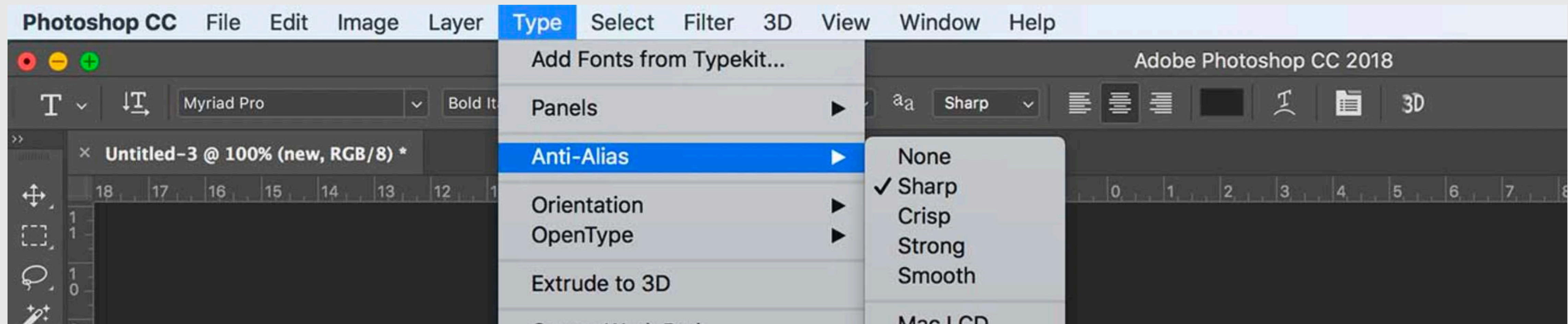
Use verbos que represente claramente o que vai acontecer se o usuário clicar naquele botão, exemplo: imprimir, enviar, entrar.



#5

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

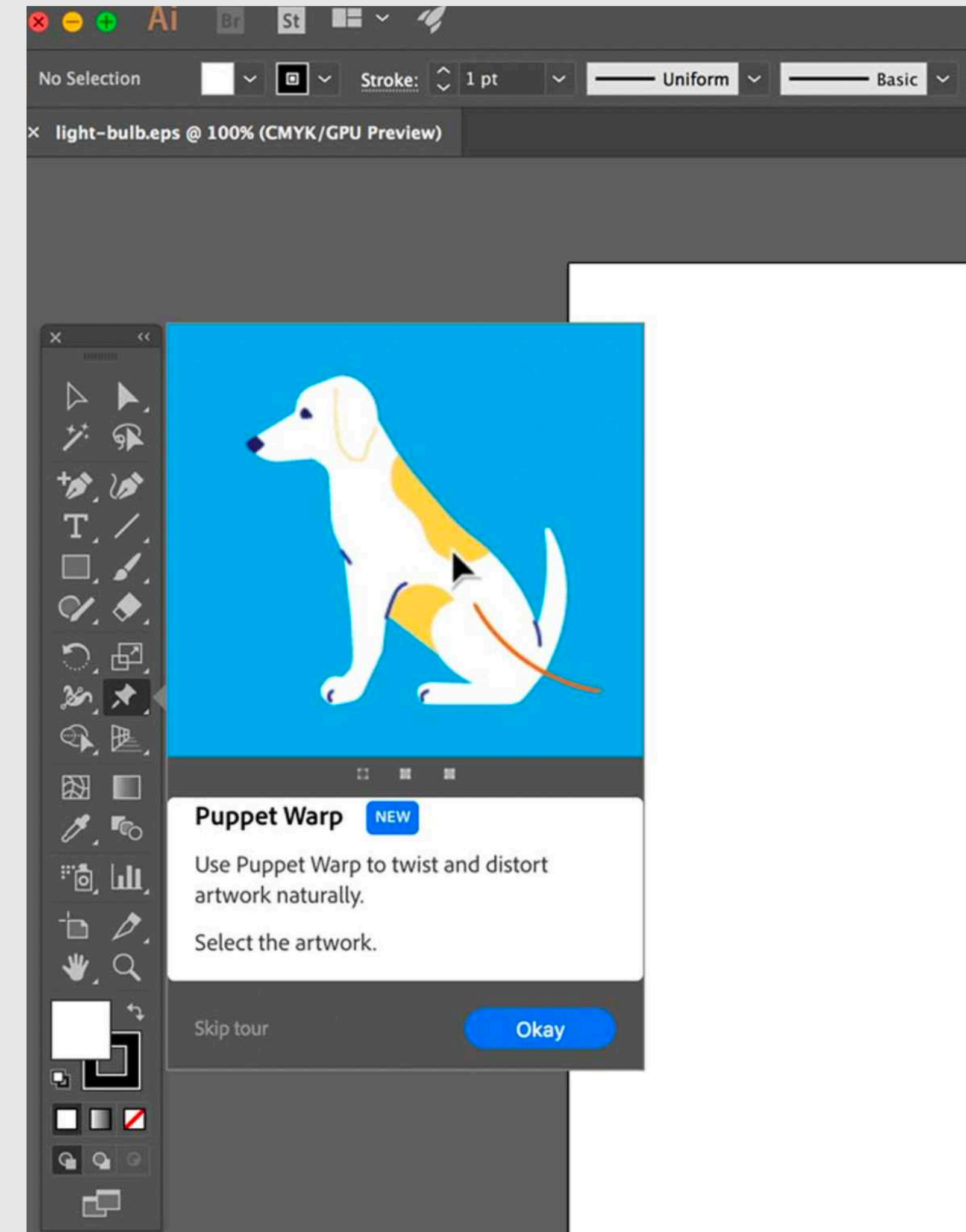
Adjetivos devem refletir como o elemento vai mudar. Ex.: Regular, Bold, Itálico



#6

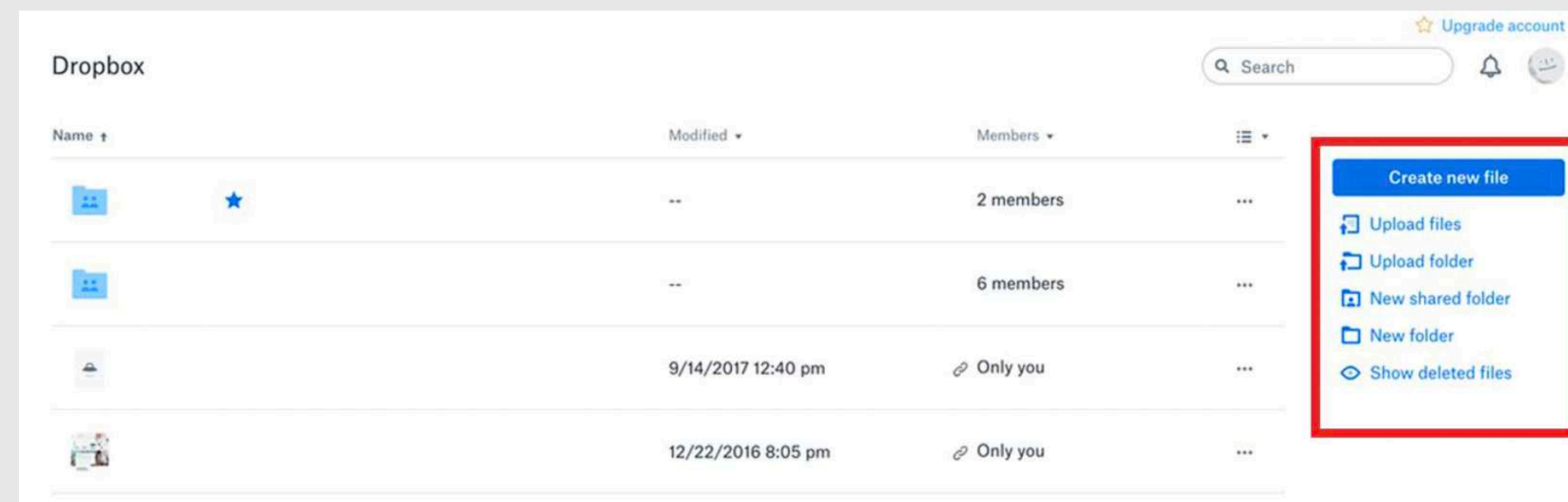
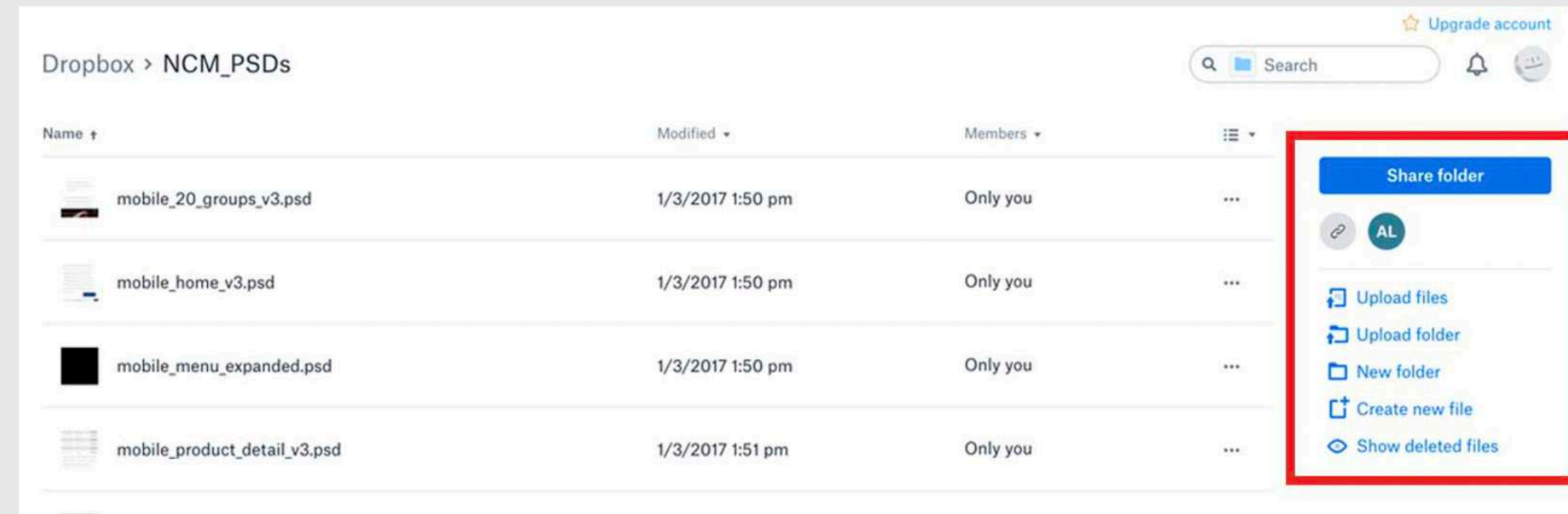
Não use palavras difíceis ou vagas. Se precisar, inclua tooltips para explicar

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

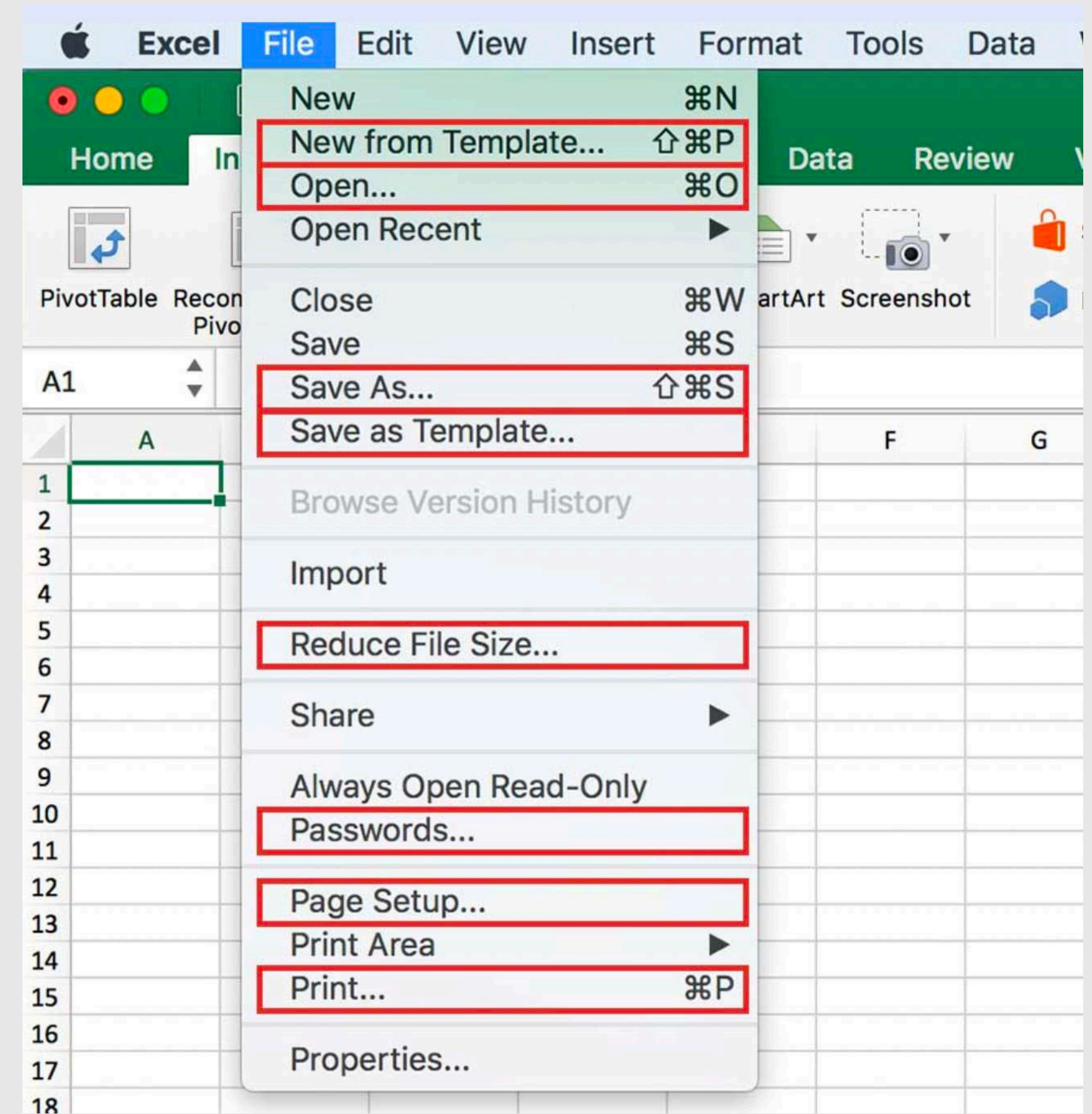
Use ações
consistentes
mesmo que
elas apareçam
em diferentes
contextos



#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 conciso

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 legais 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.

MÓDULO 26

AULA 3

Interfaces conversacionais

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



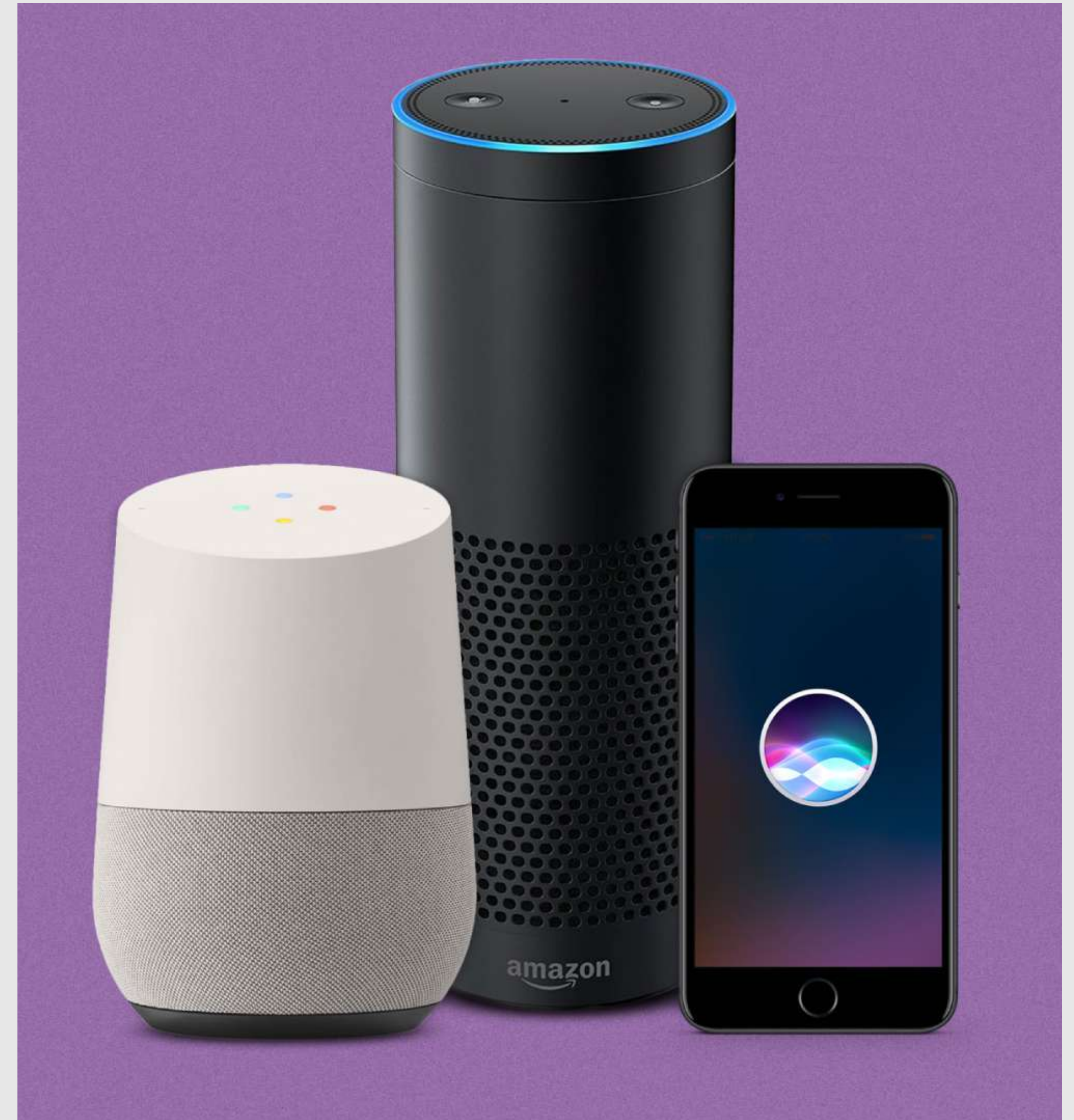
**Vantagens da
conversa**

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.



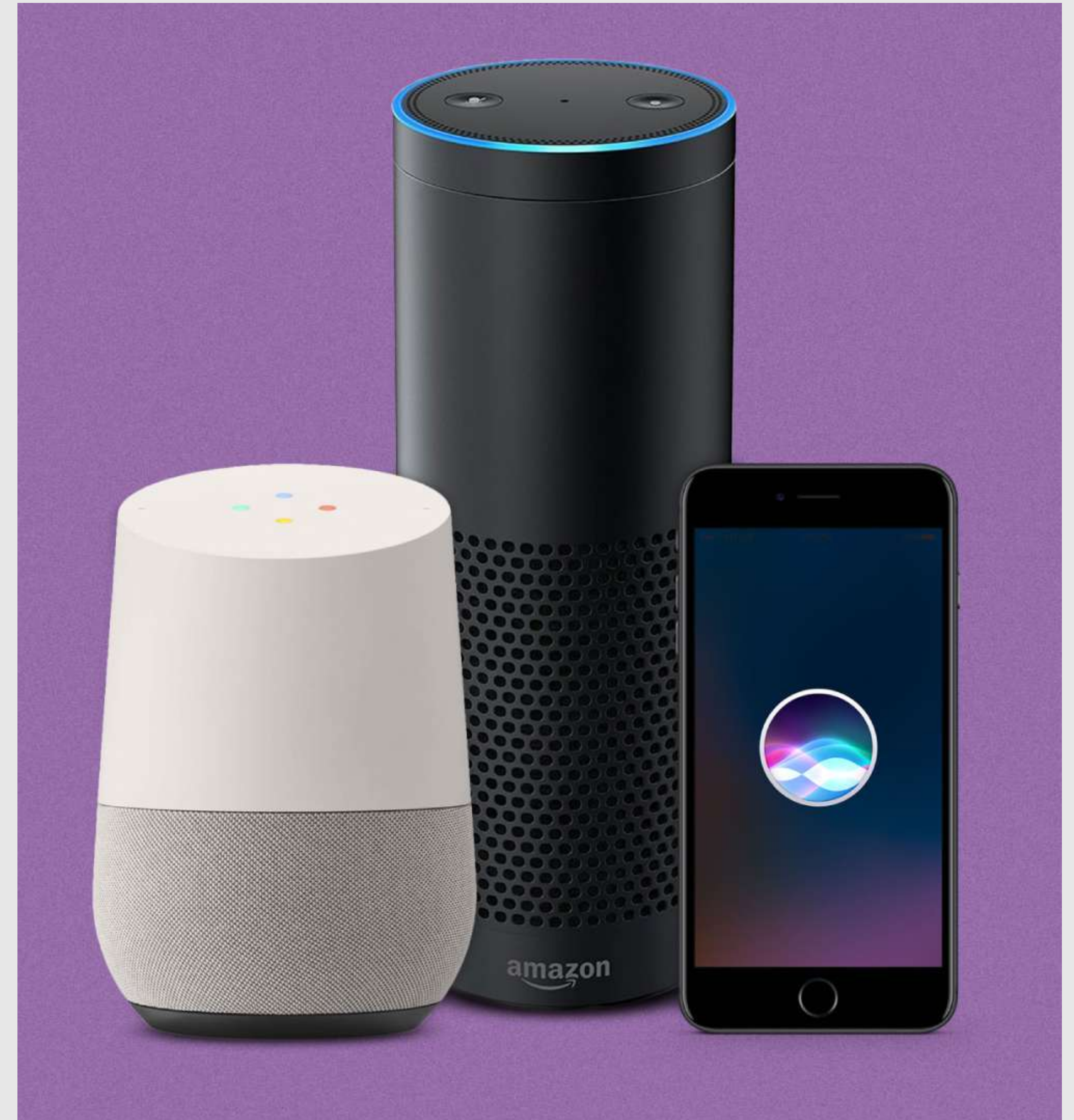
Tipos de VDA

Command-and-control

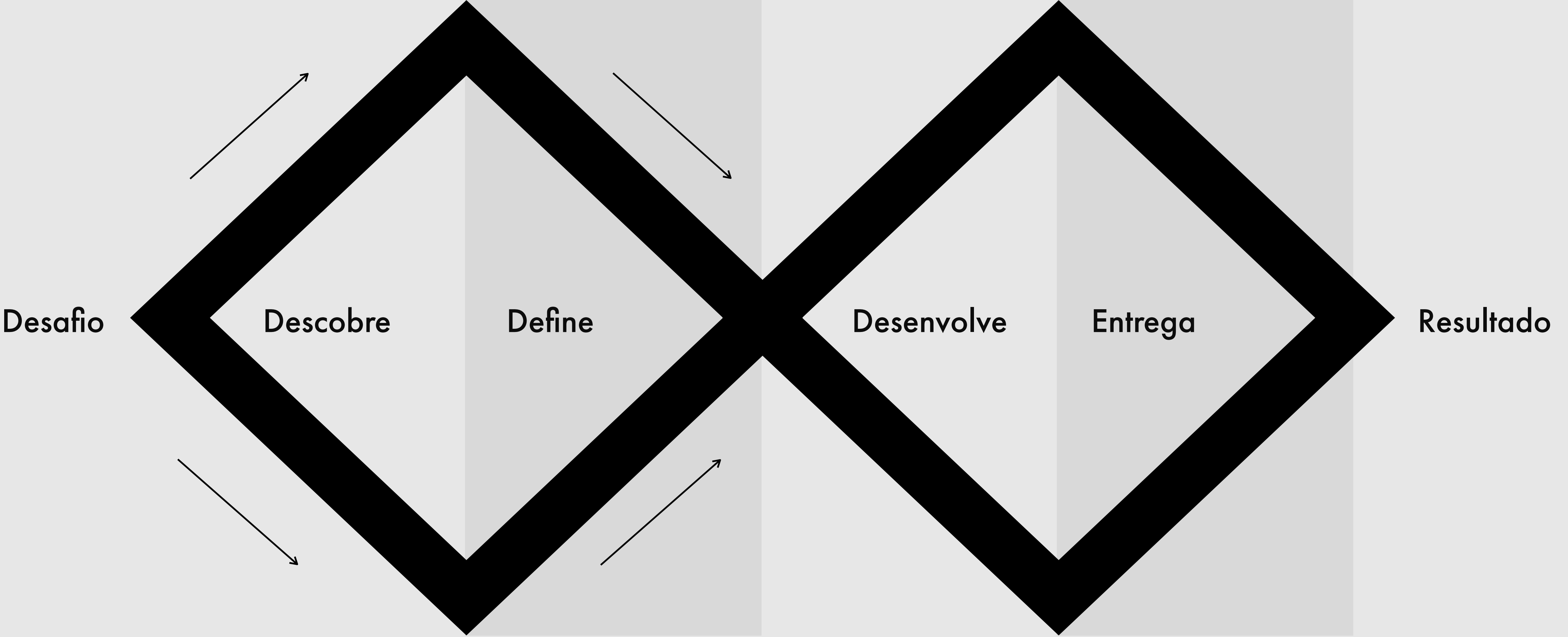
O usuário pode fazer uma pergunta ou dar um comando a qualquer momento. Ex: Siri, Google, Alex

Conversacional

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



Double Diamond Model



#1

Descobrimo 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

- 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

#2

Construindo o interlocutor

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

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

Família

Trabalho

Conquista

Status

Poder

Tecnologia

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

Meu carro não pode
me deixar na mão.

Claudia Guimarães



#2

Construindo o interlocutor



#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?

#2

Construindo o interlocutor

IDADE 35
PROFISSÃO Assistente cognitivo
STATUS Casada
LOCAL Vila Olímpia
PERSONALIDADE Outgoing
ARQUÉTIPO Defender

Segurança

Conforto

Tecnologia

Sustentabilidade

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



Estou aqui
para te ajudar.

Assistente Cognitivo

IBM

#3

Construindo conversas

Estratégias

Idear diálogos

Estrutar conversas mais comuns

Outcomes

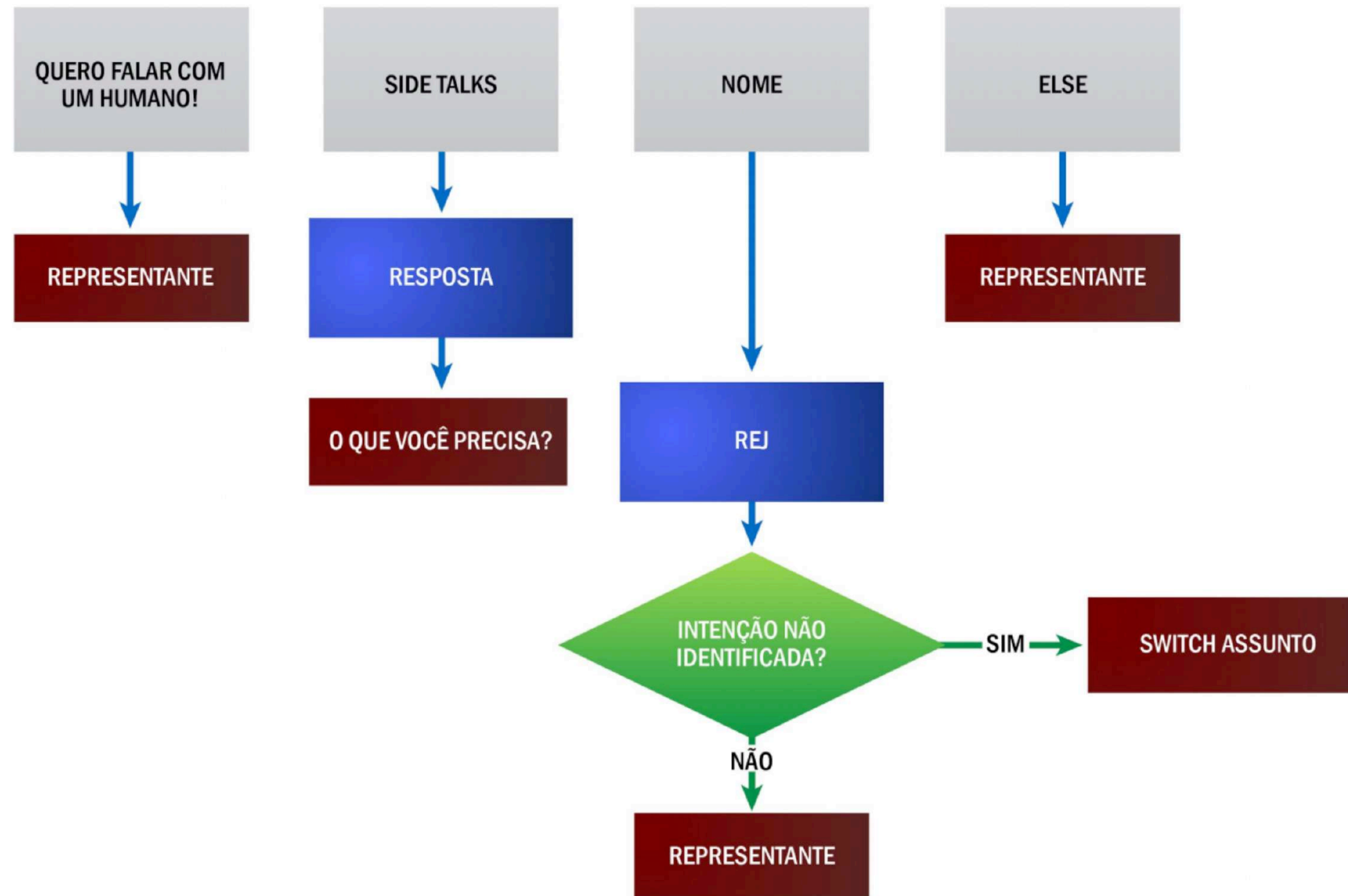
Sample Dialog

Fluxogramas de respostas

“Mindmap”

#3

Construindo conversas



#4

Prototipação e testes

Estratégias

Construir modelo de conversa proposta

Verificar erros, acertos e coisas esquecidas

Outcomes

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

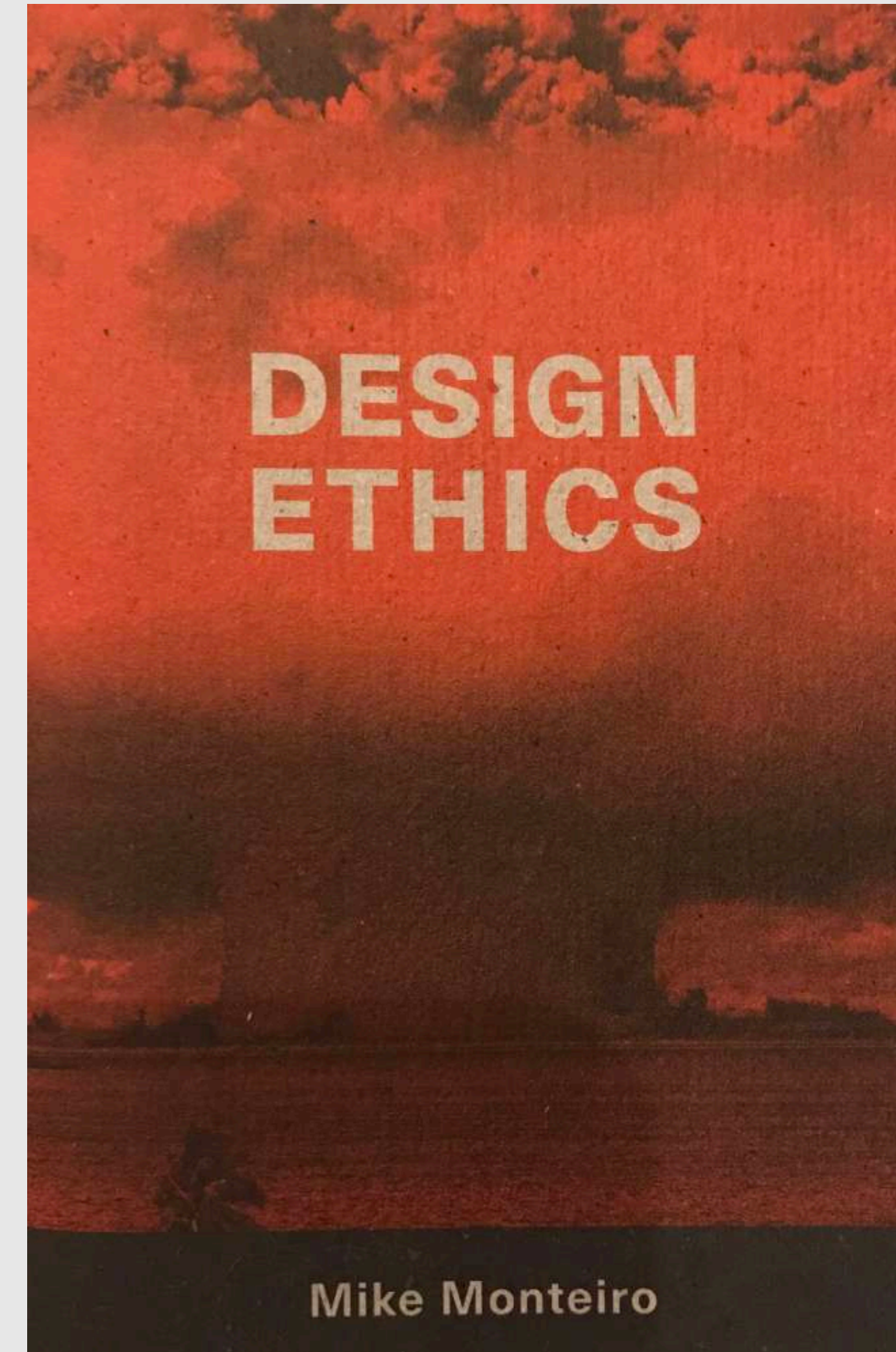
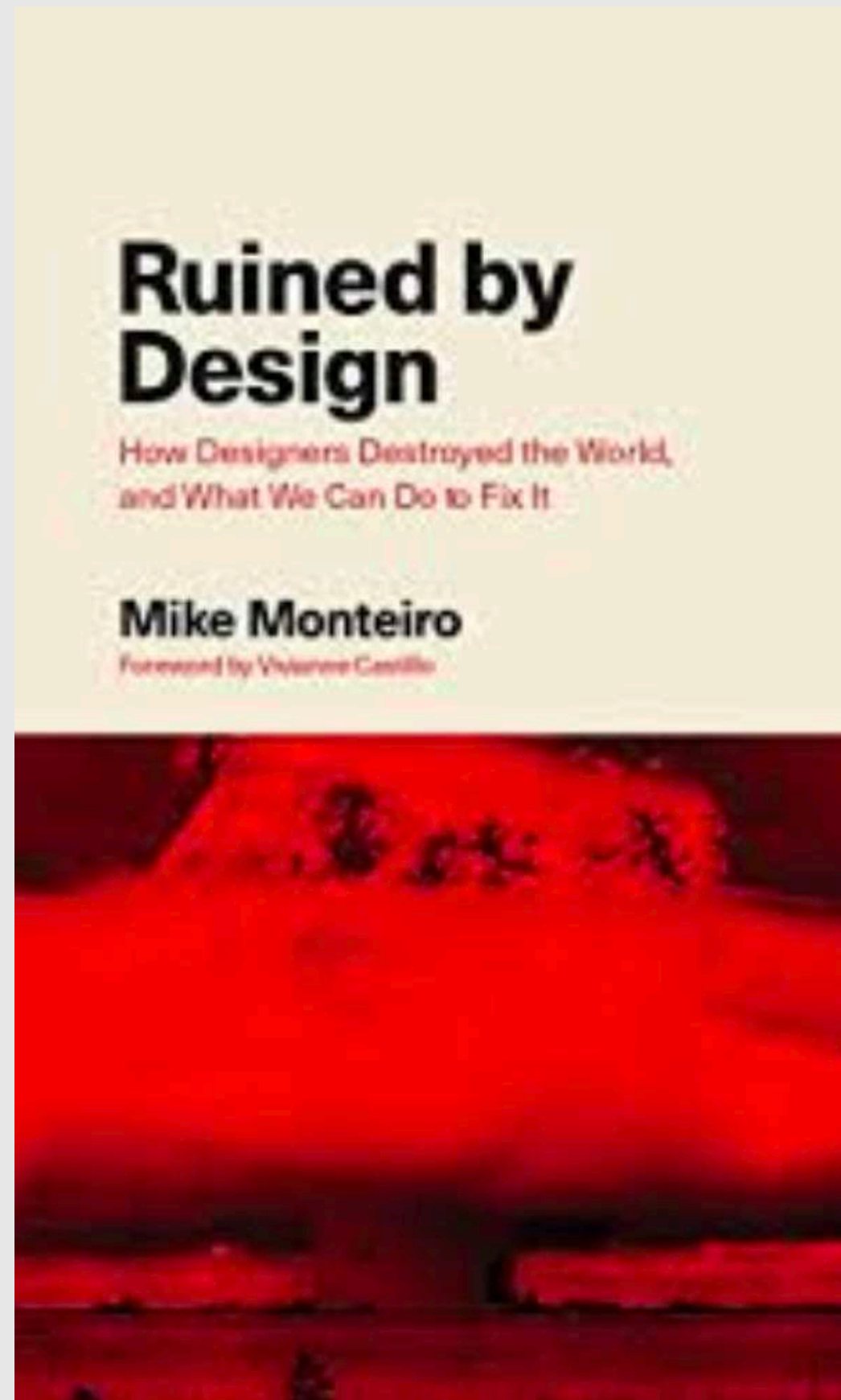
Ferramentas

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

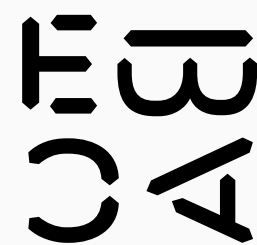
Ética em AI

- 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

Recomendação de Leitura



**ATÉ, A
PRÓXIMA
AULA!**



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia