

First-Time User Experience (FTUE)

Tiago Tex Pine

@texpine



CUSTOMER JOURNEY



Awareness

Consideration

Installation

Retention

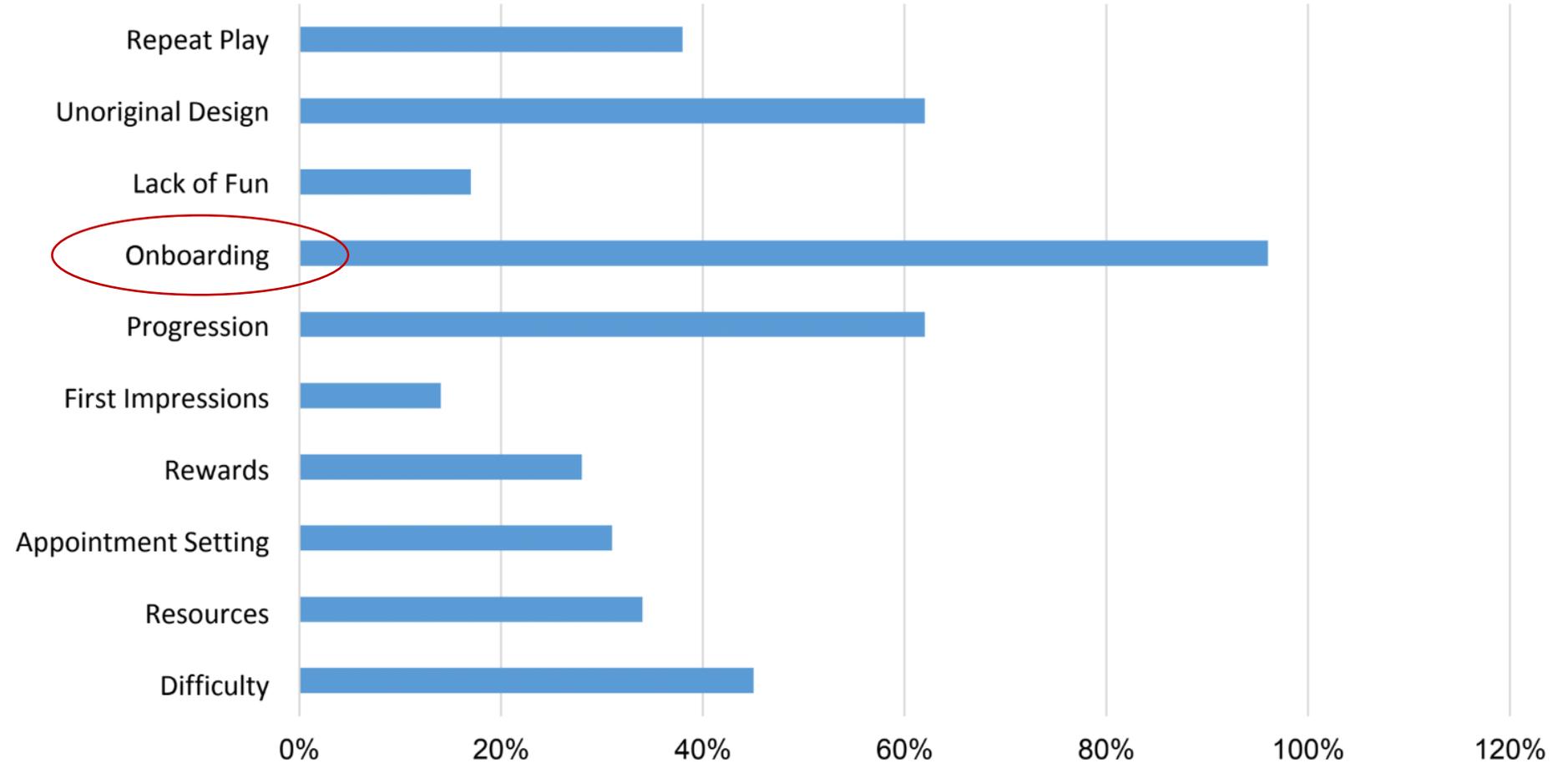
Advocacy



FTUE

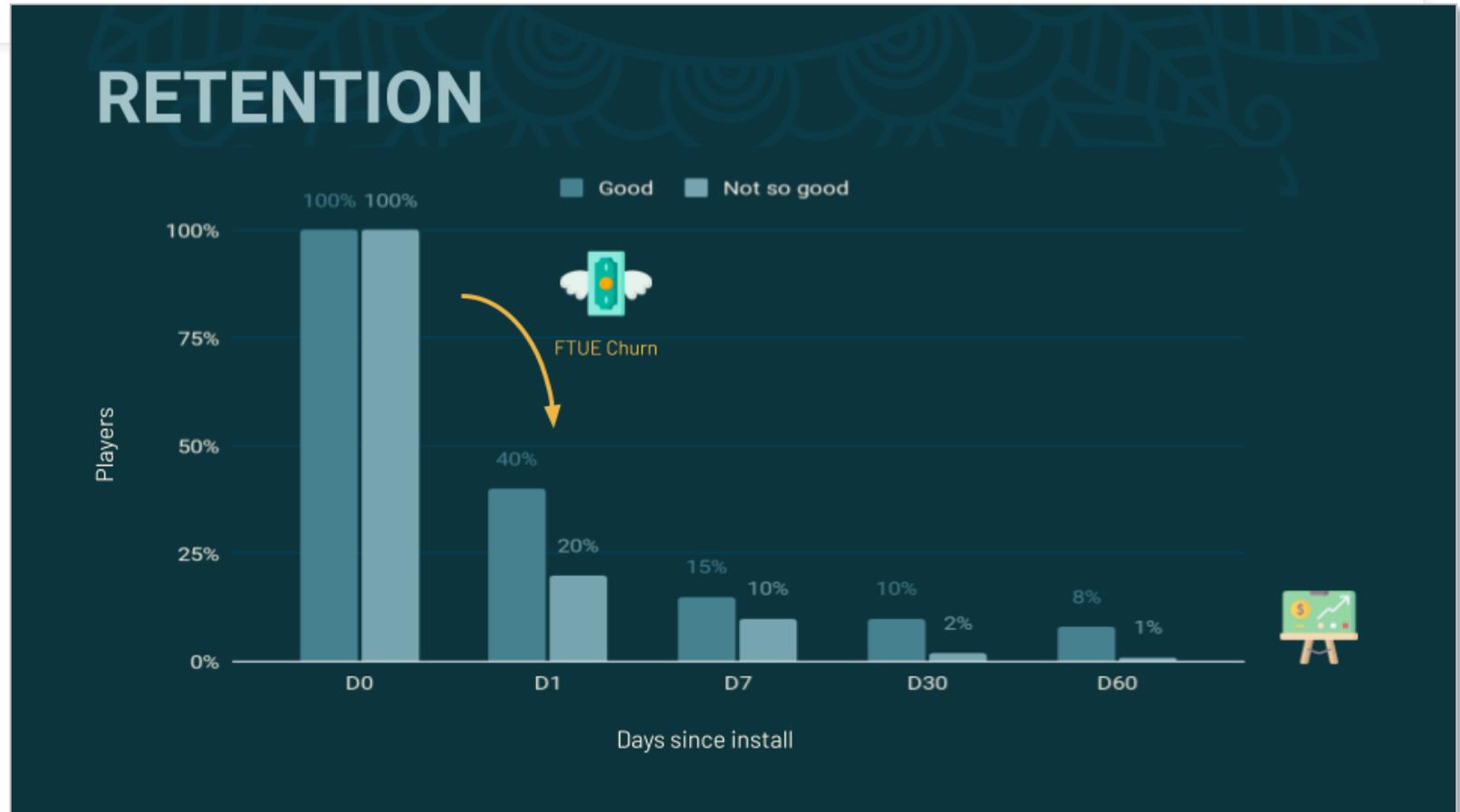
Why players leave your game

10 Reasons for Poor Retention



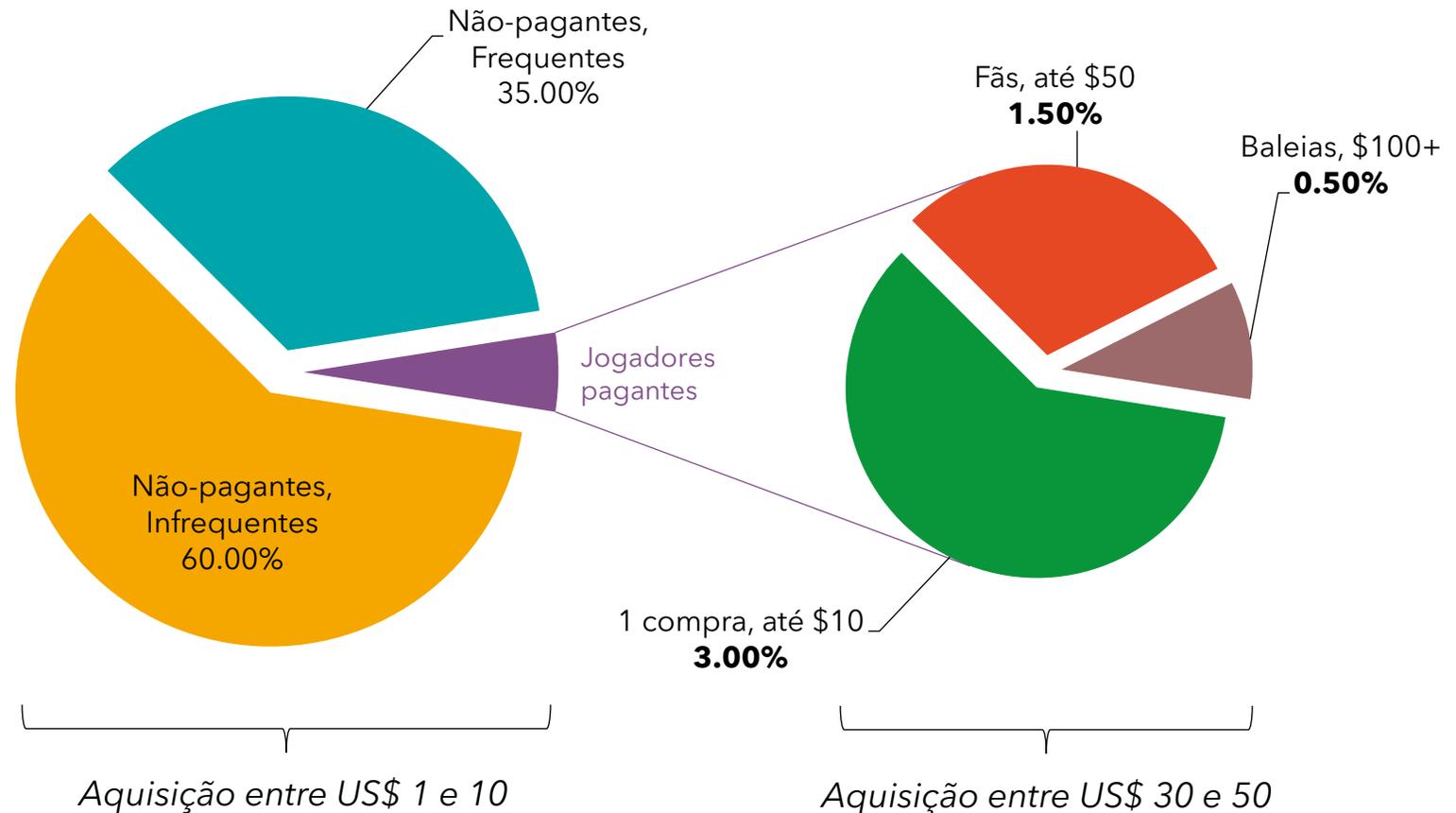
Por que isso é importante?

- O momento onde os usuários mais abandonam o game é a **primeira sessão**.
- Verdade para TODOS os jogos, mas principalmente free-to-play.
- Efeito em cascata: dos dias subsequentes, usuários continuam abandonando, mas se a queda no primeiro dia é muito ruim, muito menos usuários chegam ao dia 7.



Custo de Aquisição

- Em free-to-play, é a empresa quem paga para adquirir um jogador, e não um jogador que paga pra adquirir um jogo!
- Como metade do faturamento vem de apenas 2% dos jogadores, podemos ver o quão difícil isso é.
- Implicações para FTUE: **cada jogador perdido é dinheiro perdido.**

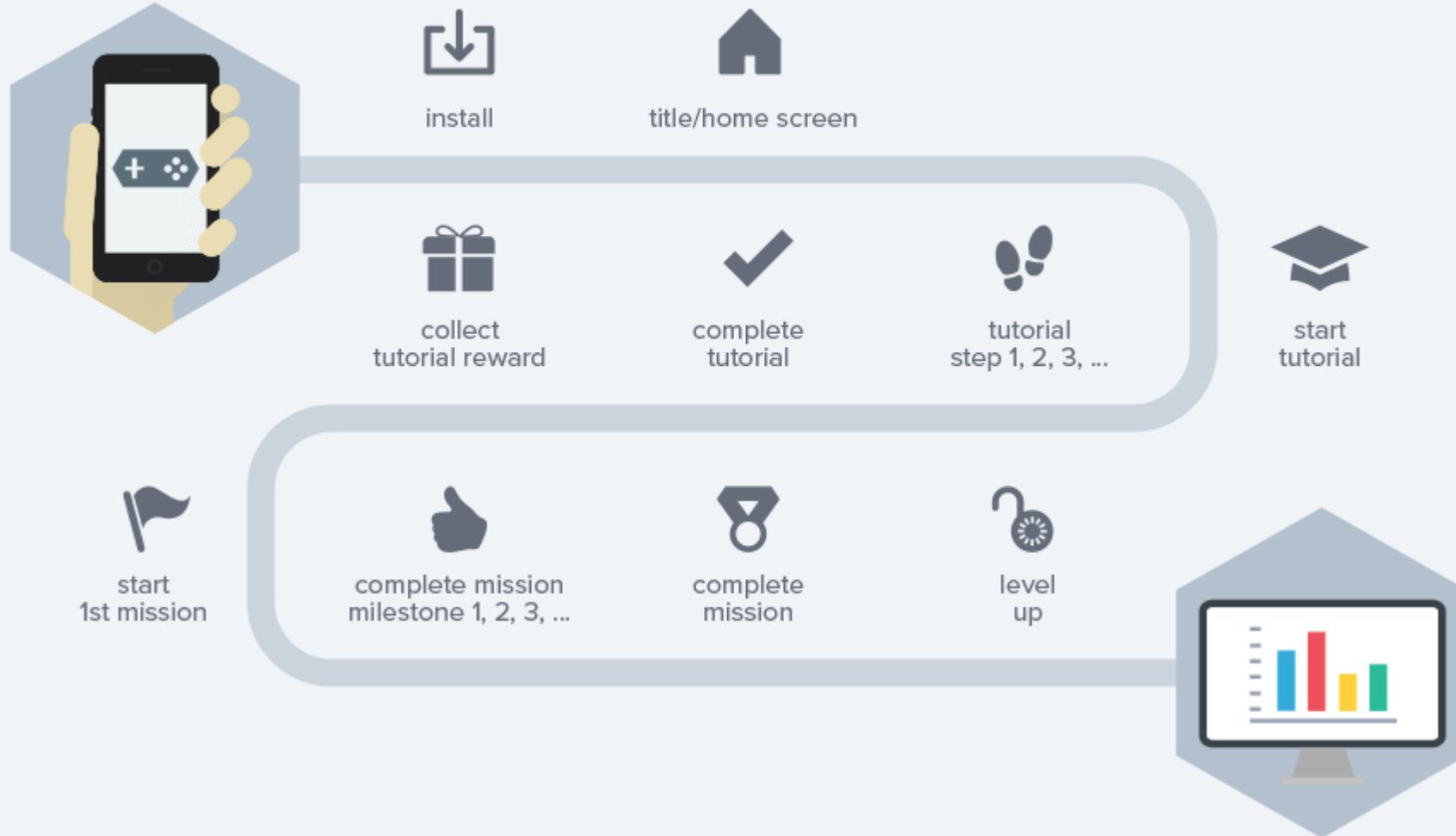


O que é FTUE?

- São features específicos para ensinar o jogo e evitar que um usuário novo abandone logo na primeira sessão.
- O usuário está “on-rails”, num caminho pré-definido pelo desenvolvedor, artificialmente limitado, para que **o foco absoluto seja que o usuário se divirta com o loop principal do jogo**
- Sem quaisquer riscos como outros jogadores ou opções demais.
- Foco, foco, foco: o que o jogo é, o que você faz nele.

O objetivo principal NÃO é “ensinar a comprar” ou progressão a longo prazo - isso a gente pode fazer depois. O objetivo é despertar interesse e mostrar como o jogo é divertido. Sem isso, nada mais funciona.





Você só tem **uma** chance
de causar uma boa
impressão!

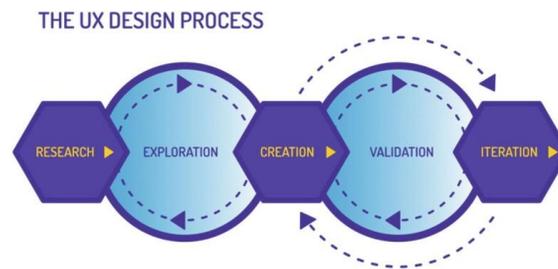
Mistura de arte e ciência

Publicidade



- **Primeiro ponto de contato dos jogadores.**
- Redes sociais, anúncios jogáveis, banners, patrocínio de YouTubers
- Tracking específico de **dados** por campanha para otimizar as peças

Design



- Design de core loops que sejam divertidos.
- Flow na primeira sessão de jogo: tutoriais, assistências, controle de sistemas aleatórios.
- **Conduz o jogador aos core loops** sem confundí-los.

Testes de Usabilidade



- Dados **qualitativos**.
- Revelam *causalidades* - *porquê* os jogadores se comportam de tal forma.
- Única fonte de dados antes de um lançamento em larga escala.
- Não garante previsões em larga escala.

Análise de Dados (Telemetria)

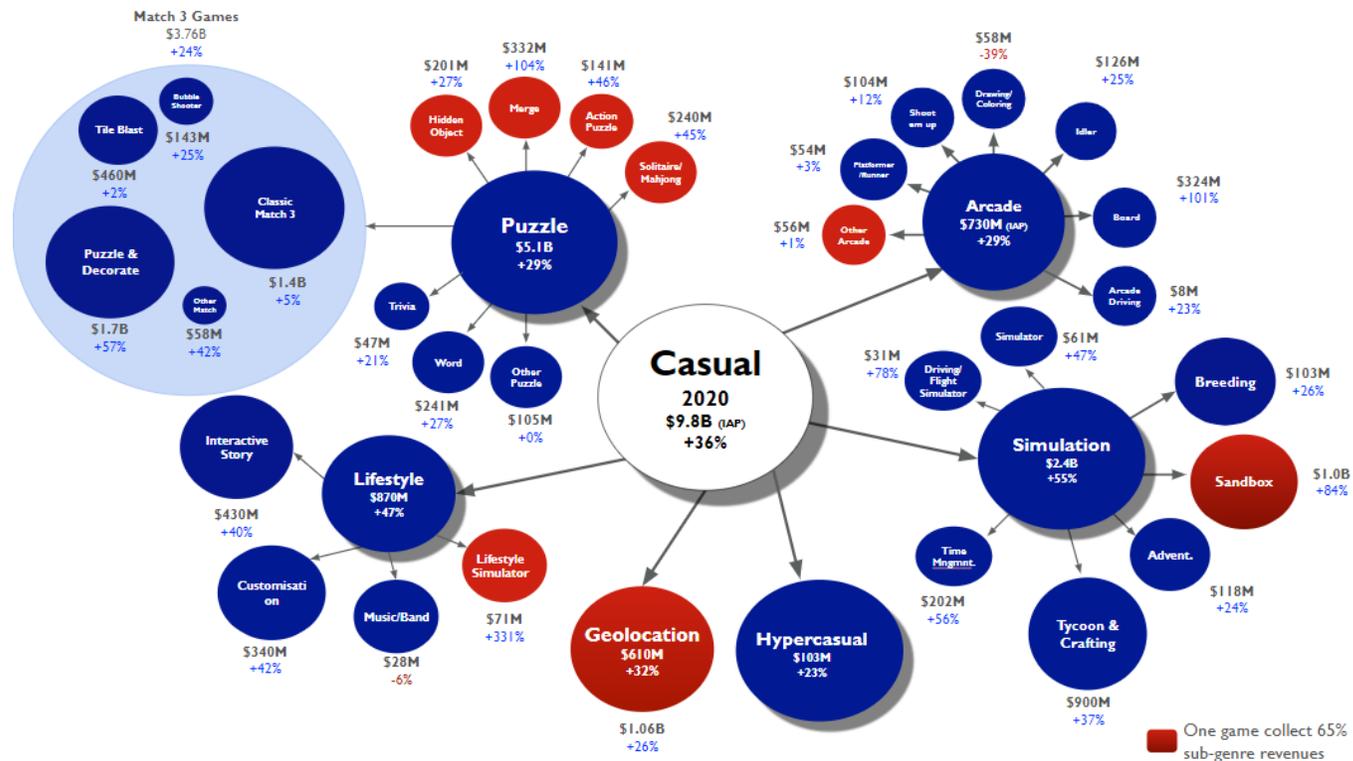


- Dados **quantitativos**.
- Revelam *correlações* - o *que* os jogadores fazem de fato no jogo.
- Comportamento em larga escala.
- Não explica causalidade ou emoções.
- Usado após lançamentos ou soft-launch.

Identifique o mercado



- Qual a demografia?
- Quais outros jogos eles jogam?
- Onde eles jogam?
- Com quem jogam?



Propósito do FTUE

- Muitos game devs pensão que FTUE é o tutorial on-rails, com foco pesado em UI.
- Na verdade, é mais amplo:
 - Se trata de todo o conjunto de experiências do jogador nos primeiros 15 minutos ou primeira sessão no jogo.
 - Inclui o conjunto de fases iniciais, primeiras decisões APÓS o tutorial on-rails, interações sociais e sentimento de progresso (level ups).
- O propósito principal é **criar uma conexão emocional com o jogador**.
 - O propósito principal não é ensinar funções de gameplay. O ensino do gameplay é um método pelo qual atingir isso.
 - Outras coisas ajudam: história básica, feedbacks, recompensas.
 - Qualquer coisa que o **ensine a como se divertir** no game.

FTUE moderno

- Estamos na 3ª. década do século 21. Video games já existem por 40 anos, mobile mais de 10.
- Usuários já estão acostumados com certas convenções e o básico de certos gêneros.
- Ademais, muitos já vão gravitar em todo de gêneros que já lhe são familiares.
- O foco deveria ser em construir engajamento, não em tutoriais on-rails super longos em cada menu.
- **Porém isso não torna a tarefa de FTUE mais fácil.** Pelo contrário.

OLD WAYS



- Level progression
- Goals are clear
- Single progression vector
- Player needs to beat the current level before progressing to the next one
- Player has no agency over the order in which to pass levels
- Once stuck player wil CHURN!

MODERN APPROACH



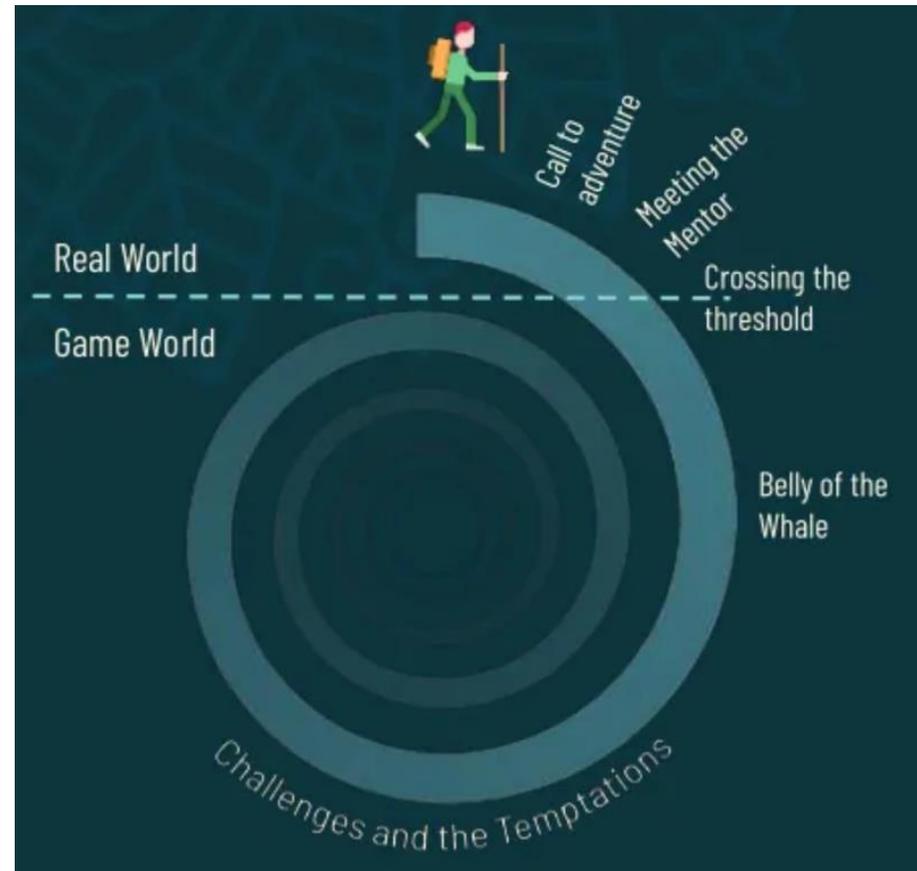
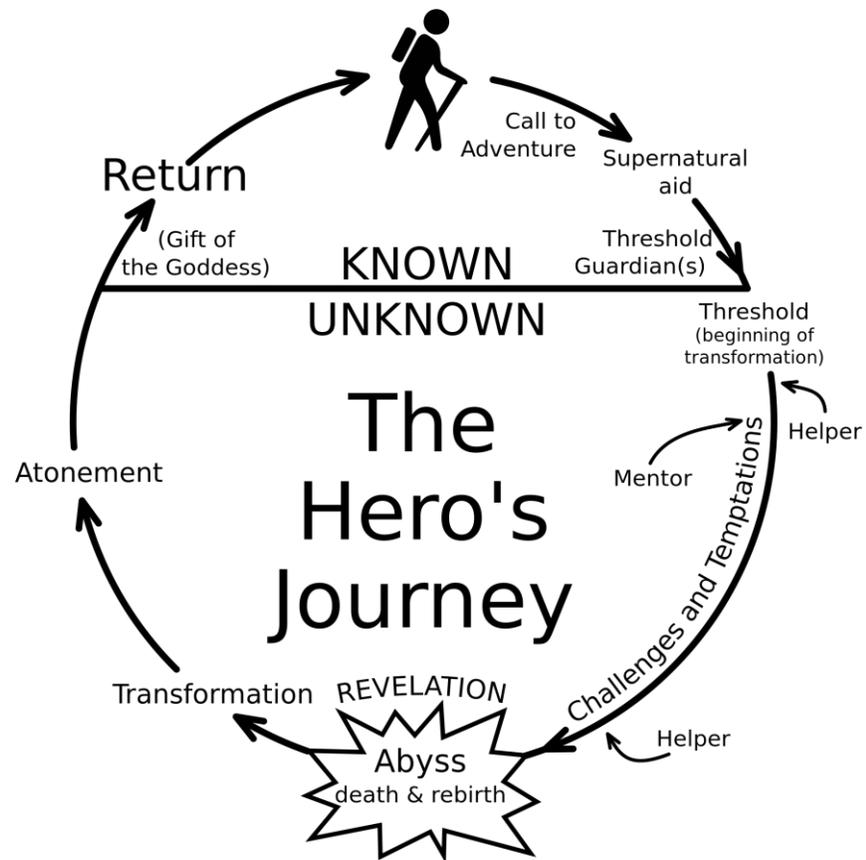
- RPG elements
- Layers of metagame
- Multiple progression vectors:
 - Trophy road
 - Brawl pass
 - XP, etc. Etc.
- Progression in metagame tied to player engagement
- Progression not dependant on success in individual match

FTUE Ruim

Você já passou por algumas dessas situações?

1. Ficar clicando sem pensar em botões que um tutorial te força por várias e várias telas seguidas?
2. Desistiu de um jogo mobile porque ele ia ocupar mais de 5 GB de download?
3. Cansou de uma tela de loading que leva uma eternidade para carregar?
4. Abandonou um jogo porque ele te força a criar uma conta num serviço que você nunca ouviu falar?

FTUE como Hero's Journey



Primeira etapa: experiência *programada*

- FTUE começa com passos claramente definidos, com instruções.
- Efeito psicológico: passos bem definidos *parecem* menos longos que um cenário de incerteza e escolhas abertas.
 - Mas se houve muitos passos (mais de 10) é melhor que o usuário saiba o quanto falta para acabar.
 - Passos demais dão o efeito contrário. Tente entre 30 segundos e 1 minuto no tempo de sessão.
- Objetivo: conseguir que **70% dos usuários completem o tutorial "on-rails"**



Primeira etapa: experiência *programada*

1. Foco no **conjunto absolutamente mínimo de ações e habilidades** que precisam ser ensinadas para executar o core loop do jogo.
 1. O objetivo não é tornar o jogador um expert ou ensinar TUDO sobre o funcionamento do produto.
 2. Games mais novos tentam limitar a quantidade de passos on-rails cada vez mais.
2. Para evitar frustrações, deixe todas as funções mais avançadas e metagame para depois.
 1. Talvez em curtíssimos tutoriais contextuais quando as funções aparecerem pela primeira vez.
 2. Ou eles vão descobrir por si só depois.
 3. *Isso incluiu a loja. (Mais sobre isso depois.)*
3. Feedback, feedback, feedback. Imediato e significativo para cada ação.
4. Reduza quaisquer tempo de espera a quantidades mínimas para o entendimento da mecânica - de 1 minuto para algo como 5 segundos.
- 5. Não faça um botão de skip tutorials. NÃO FAÇA.**
 1. As pessoas superestimam suas habilidades iniciais e frequentemente vão se frustrar logo em seguida.
 2. Os jogadores apertam esse botão porque querem jogar a "coisa real" de uma vez, mas daí se perdem.
 3. Os jogadores PEDEM isso em feedbacks porque ninguém gosta de tutoriais on-rails.
 4. Só pule tutoriais se o jogador logar com uma conta que já tenha progresso salvo.

Segunda etapa: experiência *controlada*

- Quando o usuário completa o tutorial inicial on-rails, é um momento bastante delicado da jornada do jogador no game.
 - Ele sai do mundo programado para o mundo do jogo de fato, um grande desconhecido aberto para exploração!
- Foco dos games mais modernos, bem mais difícil de controlar que on-rails, mas melhor para os jogadores.
- Ele acabou de adquirir *Autonomia* plena. Porém, é a *Competência* que é testada vigorosamente.
 - Uma frustração imediata nesse momento comunica que ele não tem a *Competência* que esperava, e pode significar abandono imediato.
 - Considere a habilidade de chutar uma bola: qualquer pessoa que o faz tem a intenção de colocar a bola num certo lugar ou certa direção. A diferença entre a intenção e o resultado é sua *Competência* nessa habilidade.
- Game designers precisam controlar para que todos (ou a maior parte) dos testes de *Competências* logo após os tutoriais sejam bem-sucedidos.
 - Balanceie para os novatos.
 - Habilite um ou dois desafios extra *opcionais* para os mais veteranos: Side quests, áreas mais difíceis no mapa pra explorar, diferentes modos de jogo, eventos.

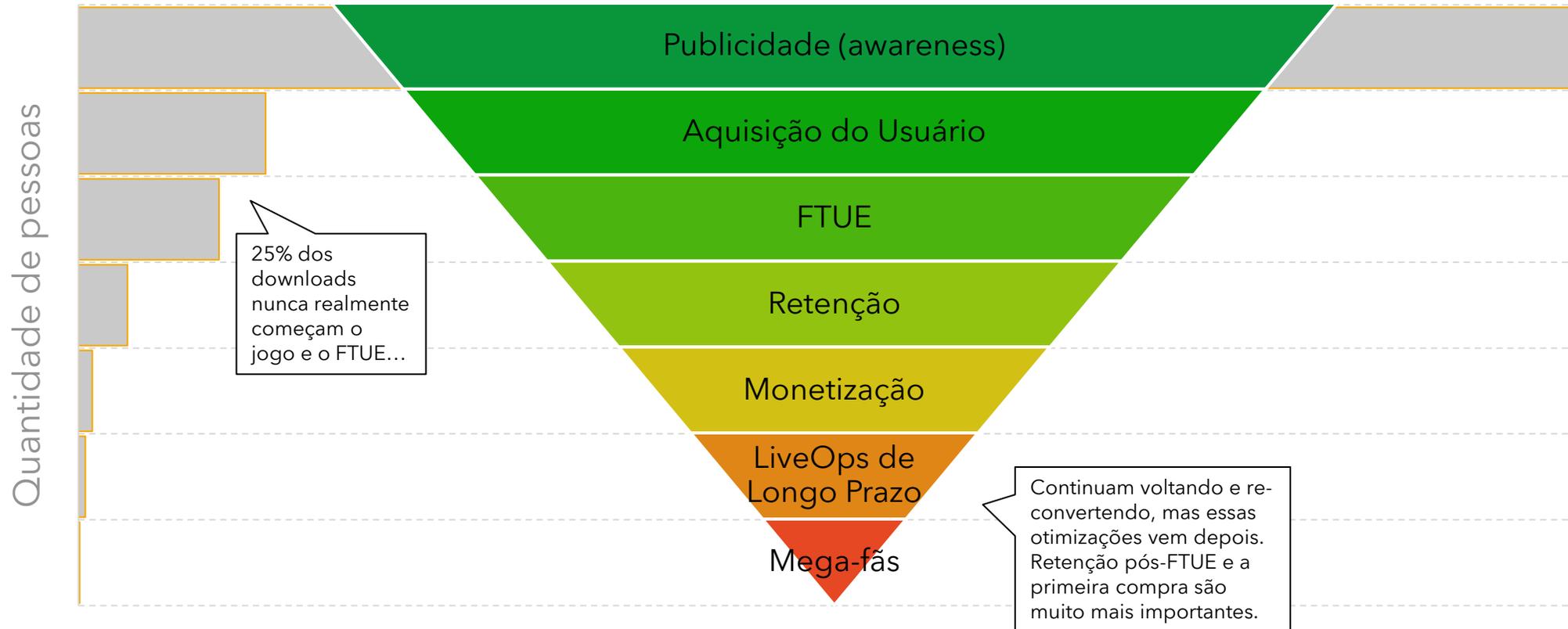


Segunda etapa: experiência *controlada*

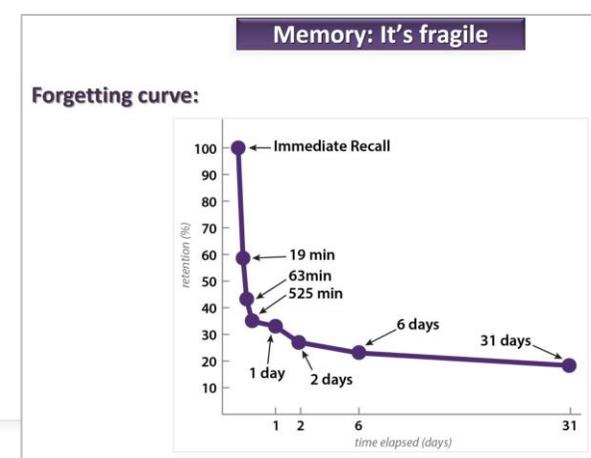
- Controle sistemas randômicos
 - Os primeiros baús ou loot precisam ser muito melhores do que o normal,
 - Ou completamente pré-programados.
- Level ups, level ups, level ups.
 - Balanceie para sentimentos repetidos de progresso - mais de uma vez, mais de um só level up.
 - Bom exemplo: Asphalt 9.
- Recompensas, recompensas, recompensas.
- Destrave novas features lentamente, conforme a Competência dos jogadores permite.
 - Usando pré-requisitos de nível ou - mais divertido que isso - de itens e quests.
 - Exemplo: exija um quest para destravar a compra de novas skills.
- Existem também evidências para se fazer o contrário: jogos com maiores barreiras de entrada podem ter menos usuários, porém *mais dedicados*.
 - Certos gêneros serão melhores para isso, como action RPGs ou estratégia em tempo real. Exemplo: EVE Online.
 - Mas se for esse o caso, tenha em mente esse foco durante *toda a criação do jogo*.



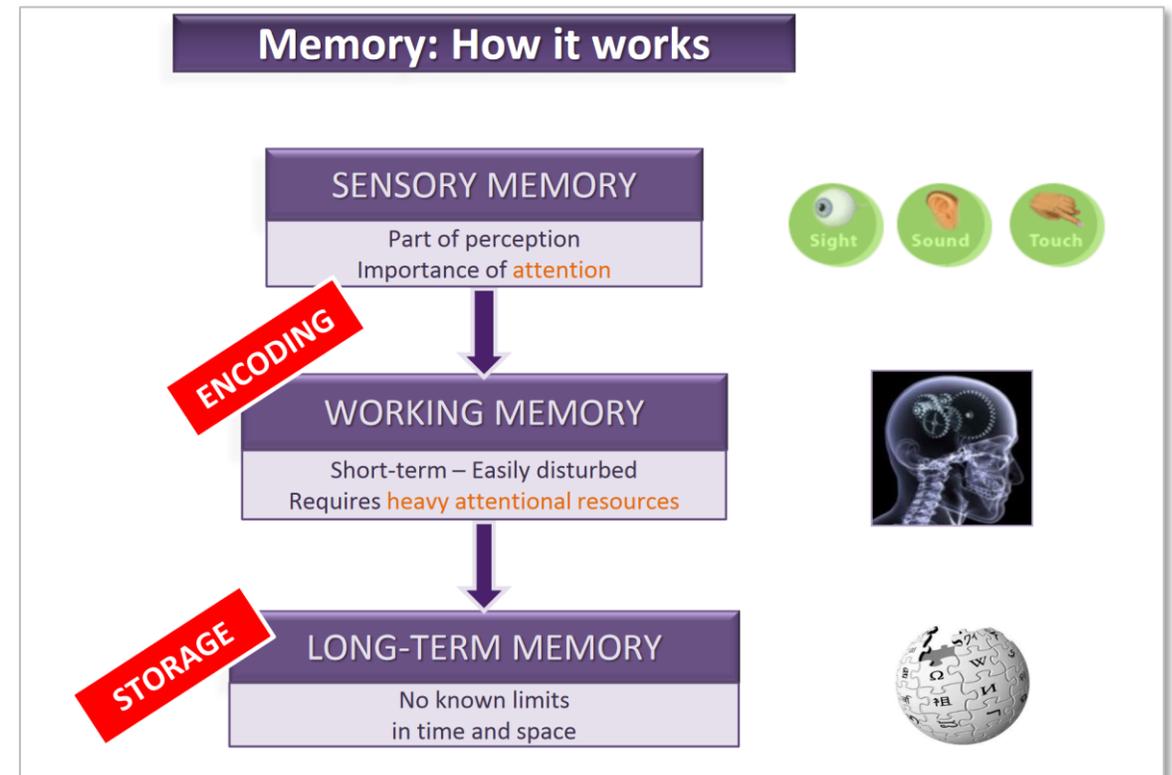
O Grande Fúnel: vida útil do app



O cérebro durante FTUE



- É preciso entender as limitações do cérebro:
- Durante o FTUE o jogador está utilizando exclusivamente a memória de trabalho, que é **muito frágil, limitada e esquece rapidamente**.
- Impossível fazer 2 tarefas complexas ao mesmo tempo. (As pessoas não são "multitask"...)
 - Pessoas podem fazer mais tarefas se *elas já tiverem sido treinadas* até a memória de longo prazo. Exemplo: dirigir.
- Na memória de trabalho, máximo 3 "itens" ao mesmo tempo que alguém pode lembrar ou focar
 - Até que no futuro o cérebro fique treinado na memória de longo prazo o suficiente para automatizar algumas delas.
 - O HUD pode ajudar com designs como lista de quests pra fazer, quantidades de ingredients no momento, etc.

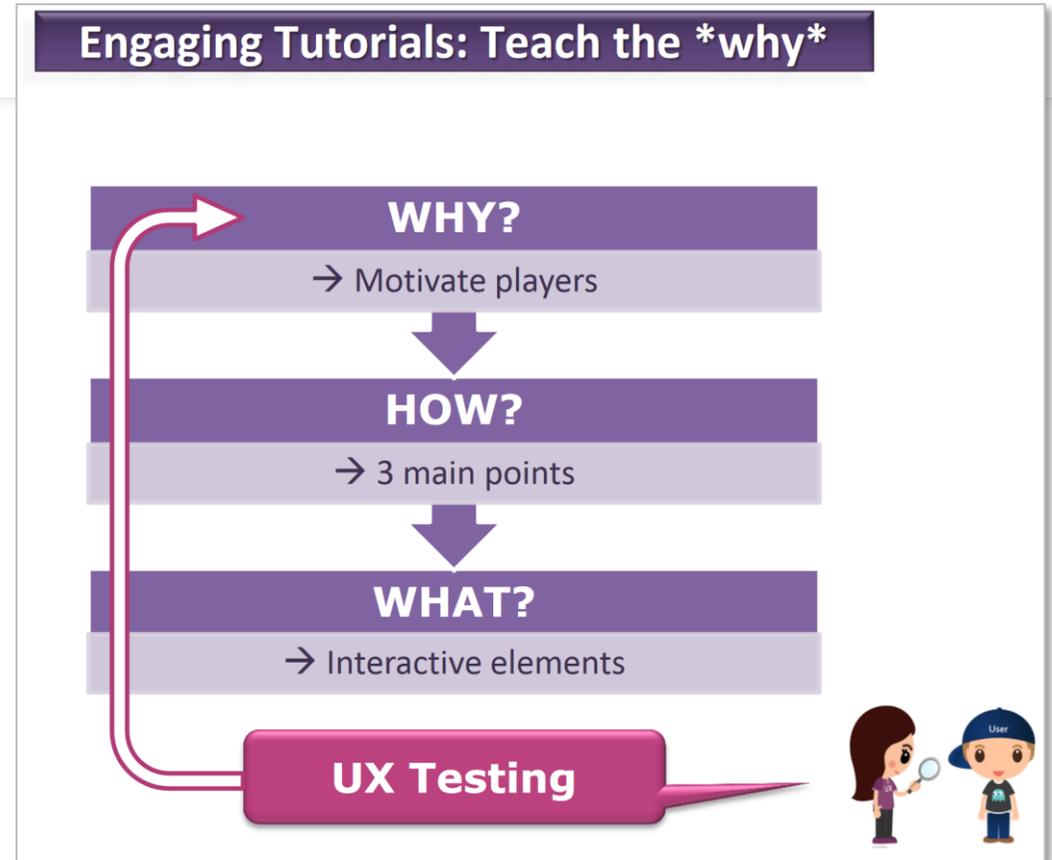




Fortnite: fort behind is being attacked but the Constructor player does not even look at the pop up info (red circle is eyetracking)

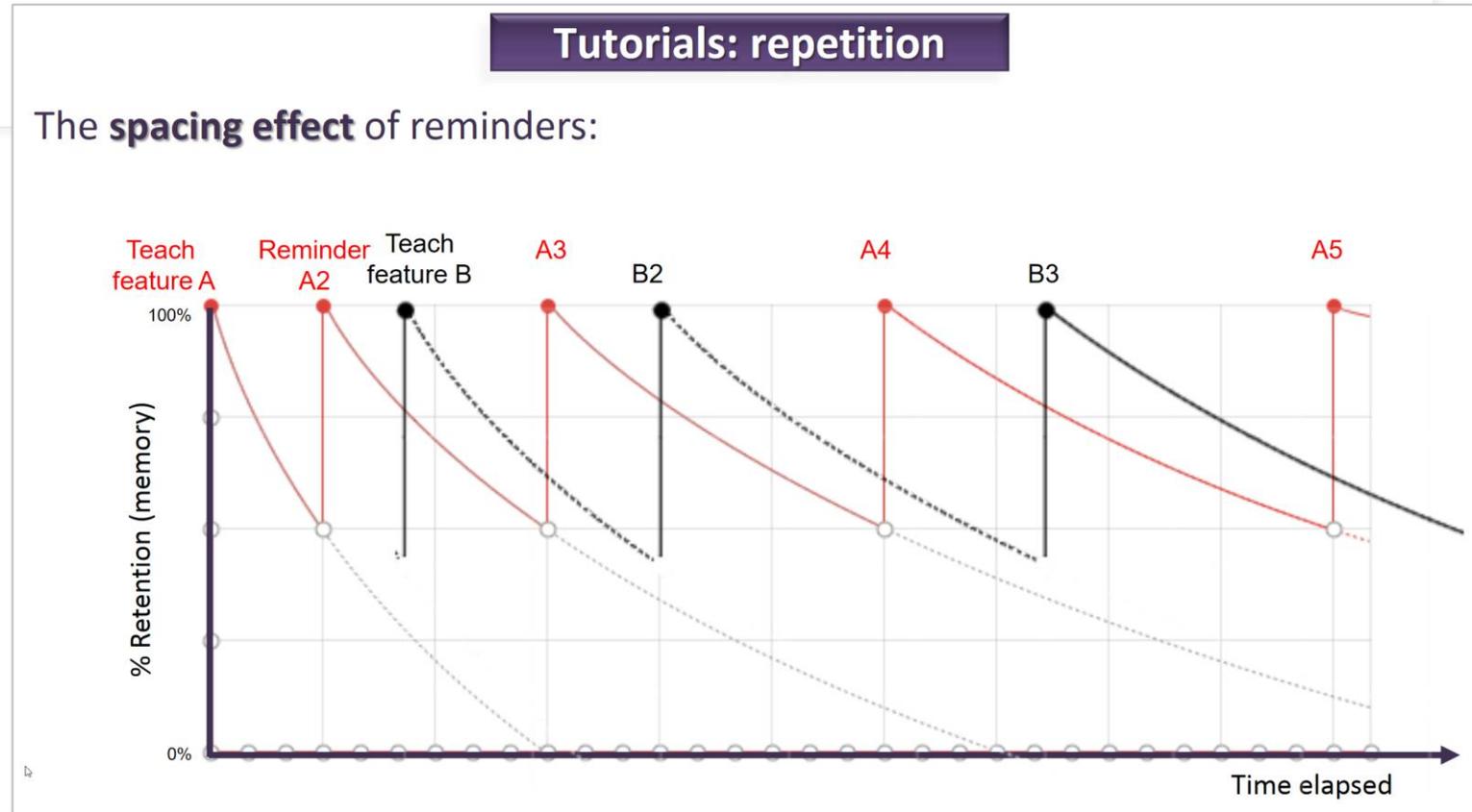
Foco no “porquê”

- Cada passo do FTUE precisa deixar claro por que o jogador está fazendo aquilo.
- É preciso significado.
 - Por que preciso aprender a usar essa magia? Ah, pra matar aquele chefe.
- A memorização do “como” usar a magia ou “qual” magia usar vem depois.
 - O gancho mais importante pra fazer os jogadores se importarem de prestar atenção é o porquê.



Lembretes

- Mesmo depois de ensinada pela primeira vez, uma função do jogo pode ser facilmente *esquecida*.
- É preciso projetar *lembretes*.
 - Exemplo: mostrar na tela como agachar repetidas vezes nos primeiros níveis.
 - Mostrar um lembrete de coletar itens quando próximo de qualquer um deles pelos primeiros 10 minutos do jogo.
- Isso torna o FTUE um pouco mais caro e demorado de desenvolver, porque lembretes contextuais são elegantes mas geram vários bugs em corner cases de UI, mas dá resultados muito bons.



Teoria da Autodeterminação

- Modelo psicológico de motivação humana que, dentre outras coisas, diz que humanos têm necessidades psicológicas que precisam ser satisfeitas tanto quanto necessidades físicas como comida, água, etc.
- Certas atividades humanas oferecem maiores chances de satisfazer essas necessidades.
- O subconsciente constantemente procura oportunidades para essas satisfações em cada atividade nossa.

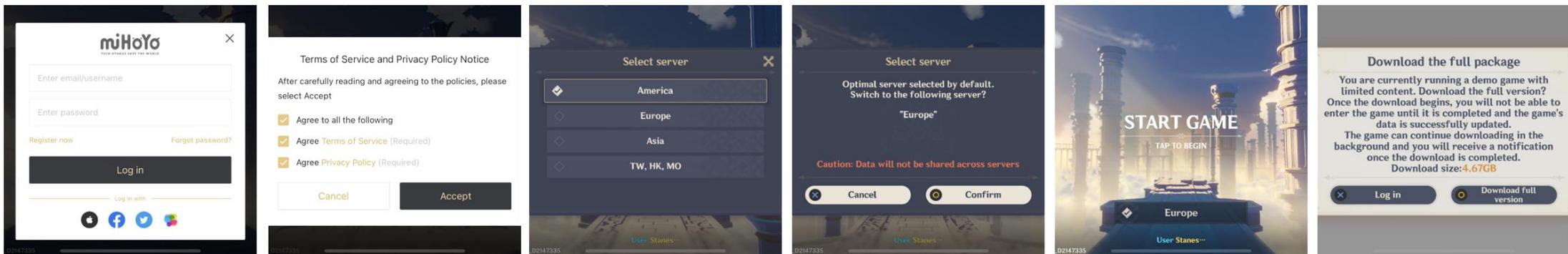


Autonomia

- Necessidade de escolher as atividades e controle das suas ações. Em um jogo, a necessidade imediata, instintiva, é por autonomia.
- Tudo que ficar no caminho de satisfazer Autonomia ou que prolongue essa satisfação é um problema. Um erro comum em FTUEs é violar esse princípio.

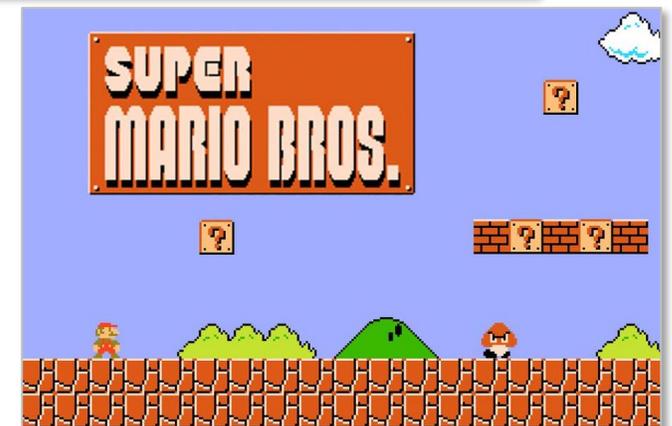
Coisas a serem imediatamente evitadas:

1. Enormes tamanhos de download
2. Loading muito lento
3. Login obrigatório numa rede social
4. Requisitar criação de uma conta num novo serviço para o jogador.
5. Pop-ups e diálogos demais.



Primeira Ação

- A primeira ação que o jogador for permitido fazer precisa **satisfazer tanto a necessidade de Autonomia quanto a de Competência**.
 - A ação precisa fazer sentido e ser um comando importante do core loop do jogo.
 - O jogador precisa se sentir no controle, mesmo estando ainda no modo on-rails.
- Note que “importante” e “controle” são relativos nesse ponto: o jogador acabou de chegar e ainda não tem o modelo mental de todo o loop do jogo ou metagame.
 - Sua expectativa do que constitui “importante” e “controle” é menor, embora ancorada por experiências prévias em jogos similares (Familiaridade)
- A ação também precisa parecer exequível para um jogador com pouquíssimo conhecimento dos controles do jogo.
- Uma primeira ação num jogo free-to-play que fruste os jogadores vai gerar enorme churn e abandono imediato.
 - Mais tolerância em premium, mas não muita.



Perfis de jogadores

- Dois perfis básicos para ter em mente no que tange FTUE:

Cognitivos

- Lêem o texto de tutoriais.
- Lêem diálogos e história.
- Passam tempo aprendendo.
- Valorizam narrativa.
- De 30% a 50% da população.

Visuais

- Não lêem nada.
- Clicam no que estiver brilhando.
- Impaciente, se frustra facilmente.
- Gratificações instantâneas.
- De 50% a 70% da população.

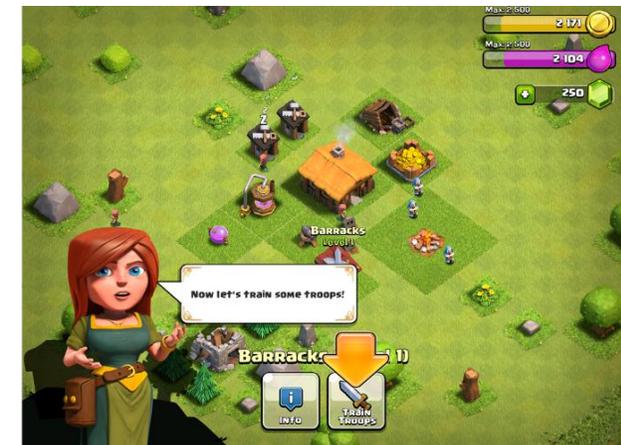
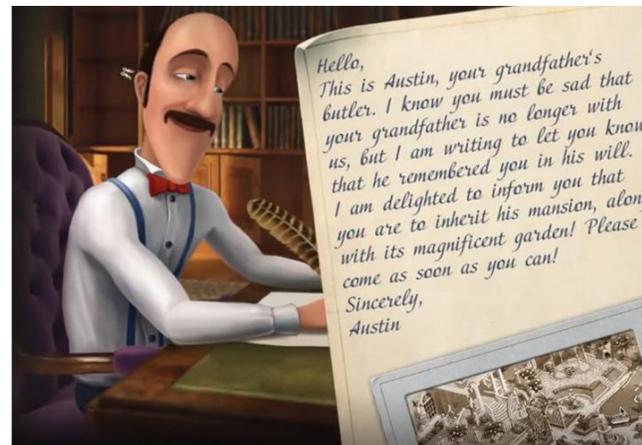
Diálogos?

- Significa que uma parcela significativa dos jogadores quer ver diálogos e aprender sobre o mundo e a história, mas provavelmente menos da metade de todos eles.
- Apresentar muita história, personagens e diálogos logo de cara vai funcionar com alguns jogadores do perfil Cognitivo mas irritar muitos outros do perfil Visual.
- A solução é ter *algum* diálogo e dar pistas da profundidade do mundo, mas em apenas alguns poucos diálogos antes da ação começar para os jogadores Visuais. Ensine sobre o jogo e seu universo ficcional *mostrando* e não falando sobre ele

A não ser que seja um simulador de namoro...

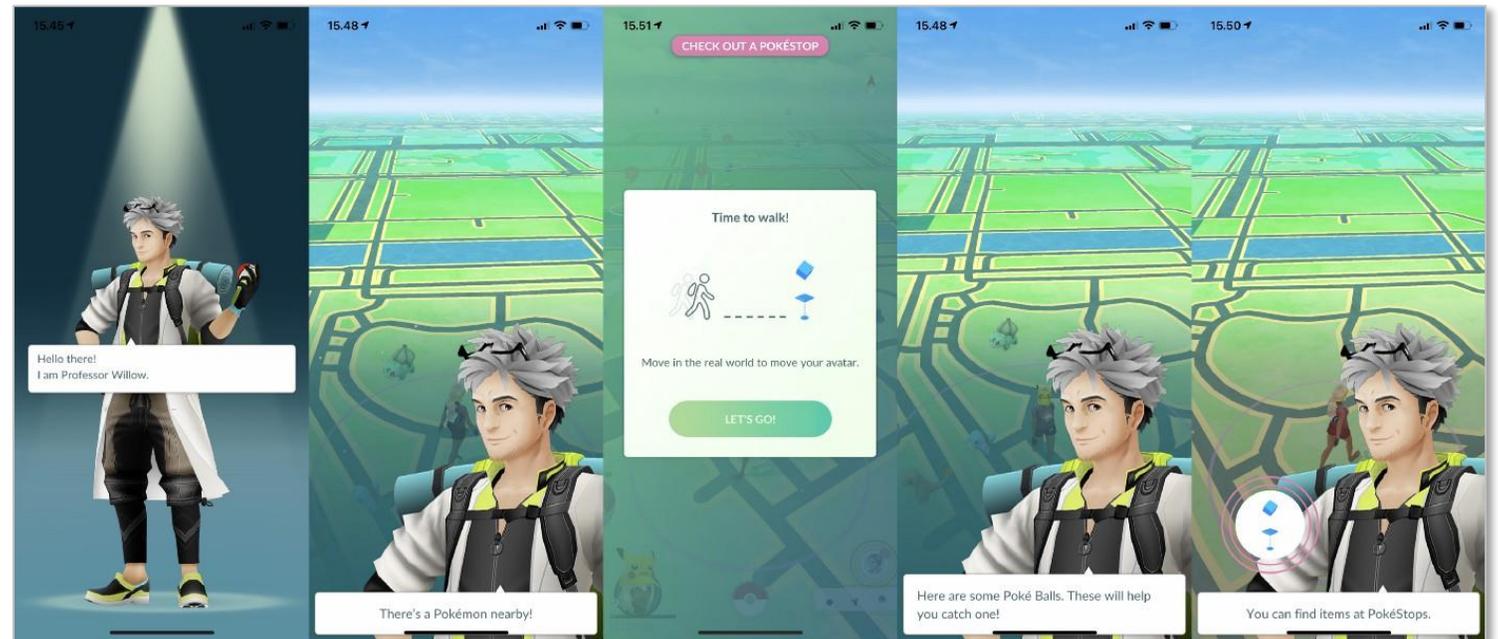
O Mentor

- No entanto, uma consequência desses perfis e da necessidade de Conexão é que usar um personagem "mentor" durante FTUE é bastante eficiente.
- A presença de um humanoide tutor ajuda a expressar emoções estabelecer uma conexão emocional.
- Na Jornada do Herói, é o personagem que inicia a Chamada para Aventura.



Professor Willow

- Professor Willow de Pokémon GO é um exemplo perfeito: é a primeira coisa que o jogador vê depois das telas de loading inicial, dá itens para o jogador novato e ensina o básico do mundo ficcional e mecânicas básicas.
- Todo o design do personagem - postura, aparência, até altura - é para prover uma figura de autoridade que conforta e guia o jogador.
- Finalmente, Willow reaparece no decorrer do jogo sempre que uma nova função é destravada ou um update no jogo ocorre.



Foreshadowing

- Práticas onde designers antecipam algo que vai acontecer no futuro.
 1. Telas com futura progressão e skills ainda travadas
 2. Progresso de outros jogadores
 3. Futuras recompensas por chegar a um nível mais Elevado.
 4. Mapas do mundo com áreas interessantes mas ainda escuras e inacessíveis.

Short-term	Mid-term	Long-term
<ul style="list-style-type: none">• Win the Match • Catch more Pokémon 	<ul style="list-style-type: none">• Beat the next trainer • Evolve your Pokémon 	<ul style="list-style-type: none">• Beat the Elite Four • Gotta catch 'em all 

Pokémon

ORDER OF PRESENTING THE GOALS

1. LONG TERM GOALS

SAVE THE PRINCESS - an ultimate goal, an aspirational goal that player expects to reach eventually

2. SHORT TERM GOAL

JUMP OVER THE GAP BETWEEN PLATFORMS - an immediate goal part of minute to minute gameplay

3. MID TERM GOAL

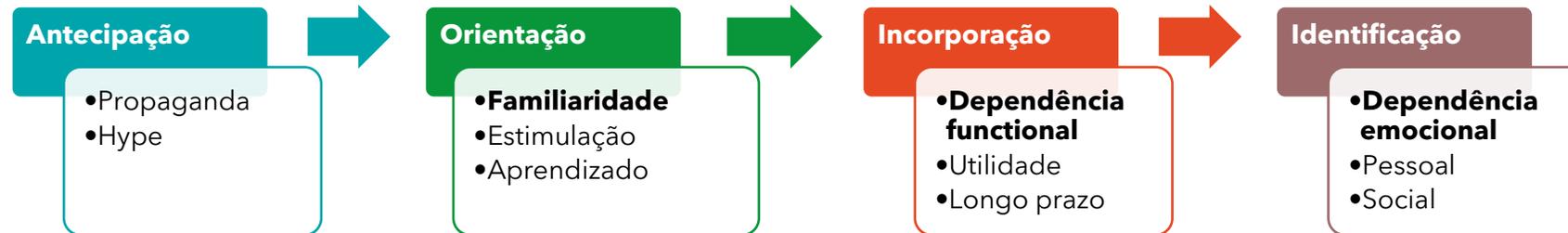
REACH THE END OF THE LEVEL - domain of metagame. Retention is about player moving from one mid term goal to the next



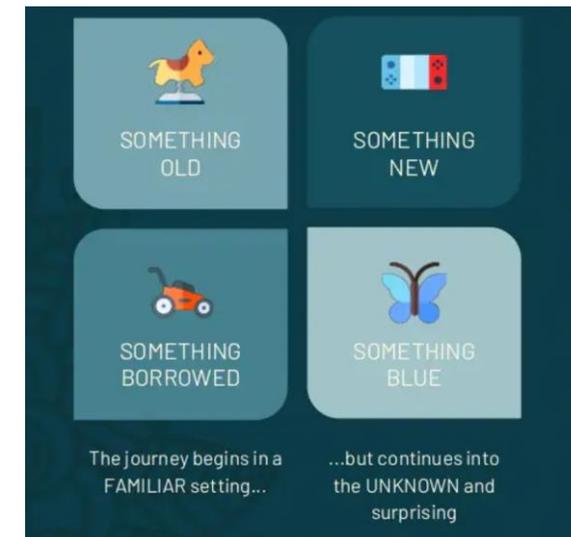
Dê mais razões para eles voltarem

- **Appointment mechanics:** funções que destravam alguma recompense após um tempo, variando entre algumas horas a um dia inteiro.
 - Sistemas de energia.
 - Sistemas de produção.
 - Abertura de baús.
- **Conexões sociais:** dependendo do jogo, se houver foco em social e guildas, faz sentido já jogar o jogador em chats e raids.
 - Chats sempre correlacionam com mais alta retenção após a primeira sessão.
 - Township: logo na primeira sessão o jogador já ganha um amigo de mentirinha.

Maturidade do usuário num app

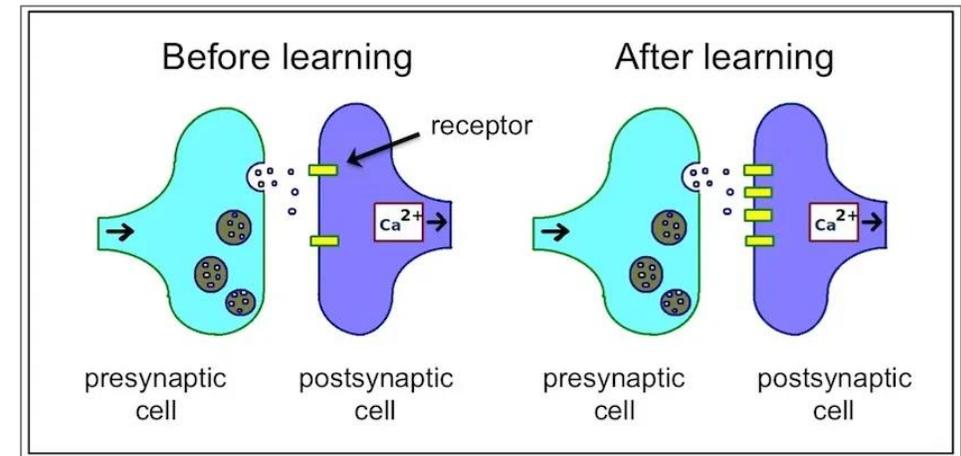
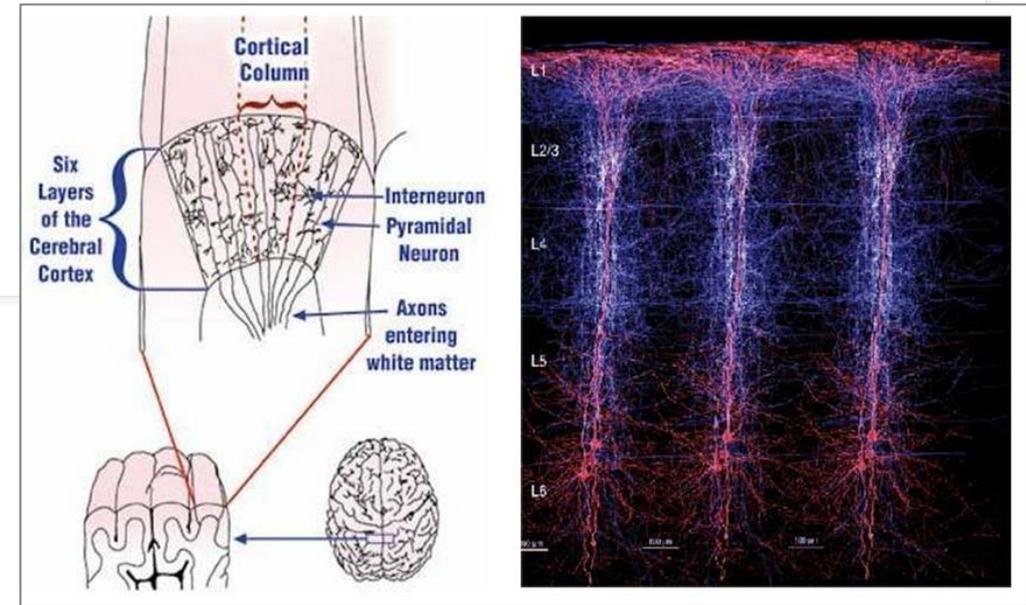


- No começo e para FTUE, o que é crítico:
 - **Familiaridade**
 - Estimulação (efeitos incríveis, estória, cutscenes, etc)
 - Fácil de aprender
- Antecipação também é fundamental para a experiência inicial.
 - Algumas vezes, a antecipação é até mais importante que a experiência em si.
 - Old school: construir um hype, E3
 - New school: playable ads no Facebook.



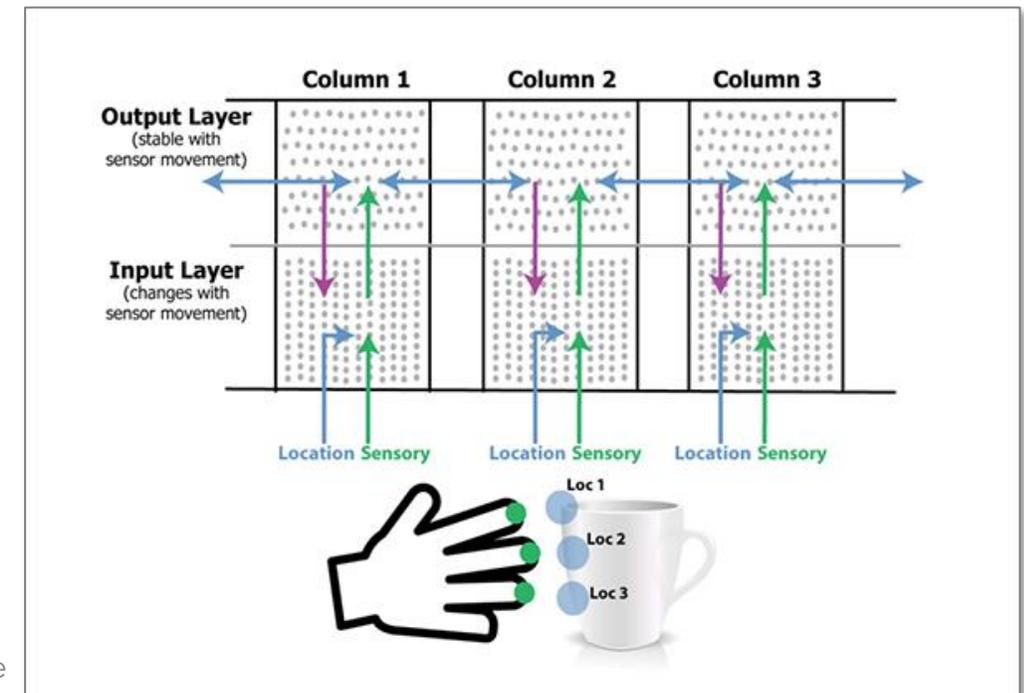
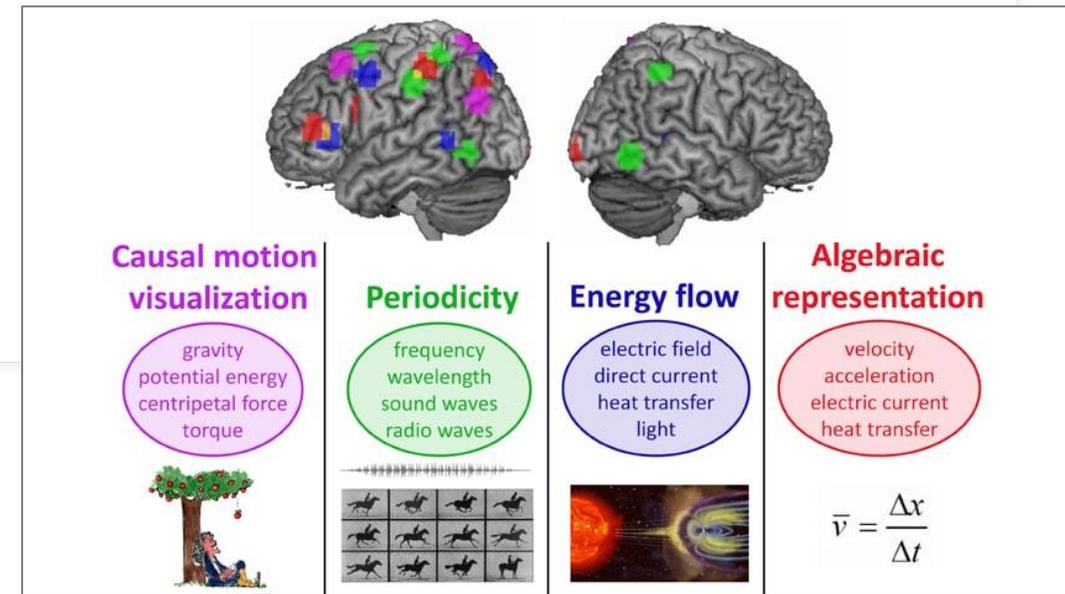
Como Cérebros Aprendem

- Conforme vivemos e absorvemos o mundo exterior, nossos neurônios se organizam em colunas neocorticais conectadas por caminhos químicos que conseguem recordar experiências passadas.
- Essas colunas armazenam **padrões** - as memórias e aprendizados que podem ser mais tarde para falar, resolver problemas e tomar decisões.
- **O cérebro é uma máquina de reconhecer padrões.**
- Tudo o que falamos, pensamos e fazemos vêm de combinações de padrões que aprendemos em algum ponto do passado.
 - (Inclui traumas)

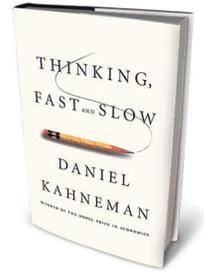


Como Cérebros Pensam

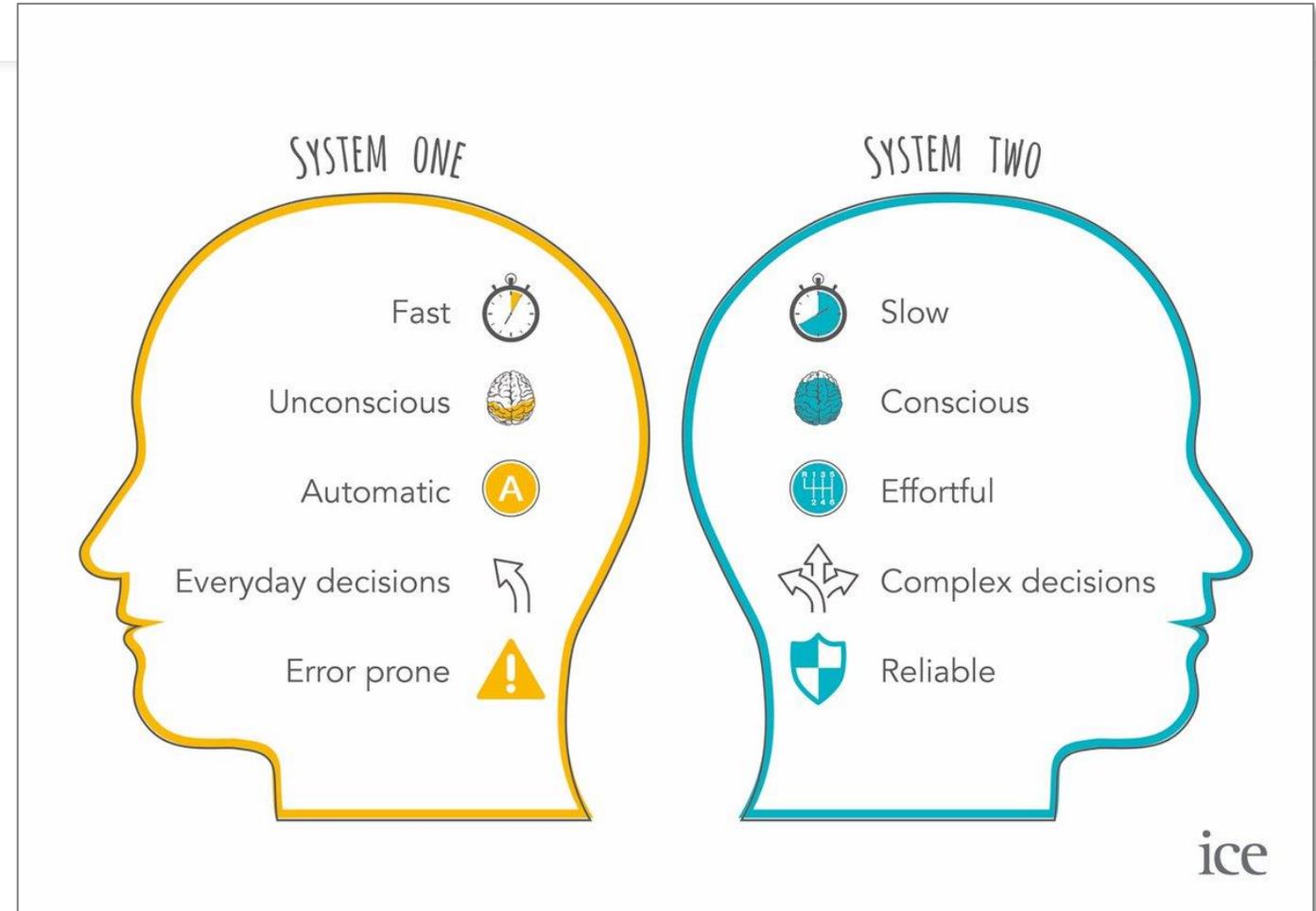
- Um cérebro que esteja aprendendo tópicos novos forma novas ligações químicas em colunas ativadas em regiões específicas.
 - Mais tarde, esses padrões serão re-ativados numa prova ou exercício, e ficam cada vez mais consolidados quanto mais são usados.
- Ao mesmo tempo, o mesmo mecanismo químico que ativa aprendizados também se aplica a comportamentos mais instintivos, como tocar uma caneca quente.
 - Esses instintos são padrões corticais pré-construídos a partir do nosso código genético.
 - Muitas vezes em camadas mais primitivas ou até na coluna vertebral.
- Quando o cérebro pensa ou reage, ele **consome muito menos energia e tem uma resposta muito mais rápida se acessa padrões existentes em vez de construir novos.**
 - Instintos e aprendizados passados são muito mais rápidos que aprendizados novos.
 - Heurísticas são muito mais eficientes em recursos que computação. (Como paralelo, compare Als nos jogos vs. Als teóricas.)



Sistema 1 / Sistema 2

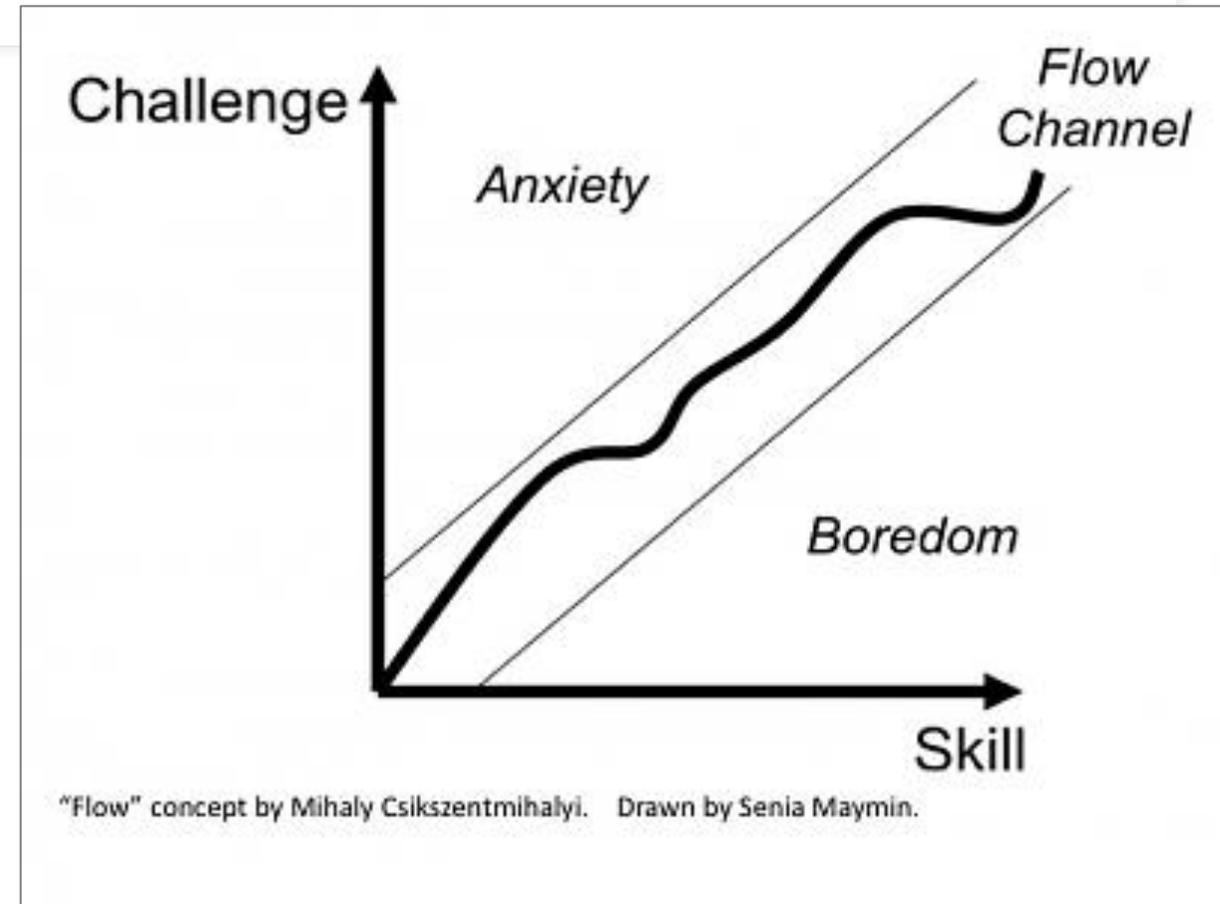


- Ao se aprender algo novo, utiliza-se o "Sistema 2" que consome esforço e energia para se criar novos padrões na rede neural.
- Ao se fazer algo instintivo, utiliza-se o "Sistema 1" que não consome esforço pois utiliza padrões pre-existentes na rede neural.
- O problema é, o "Sistema 2" é "preguiçoso" - ele tenta *evitar* o consumo de energia.
 - Aprender libera endorfina mas exige glucose.
- **O "Sistema 1" SEMPRE é ativado primeiro.** (O que é familiar!)
- O objetivo do game designer, portanto, é criar sistemas onde as habilidades possam ser aprendidas gradualmente, para que passem do Sistema 2 para o Sistema 1



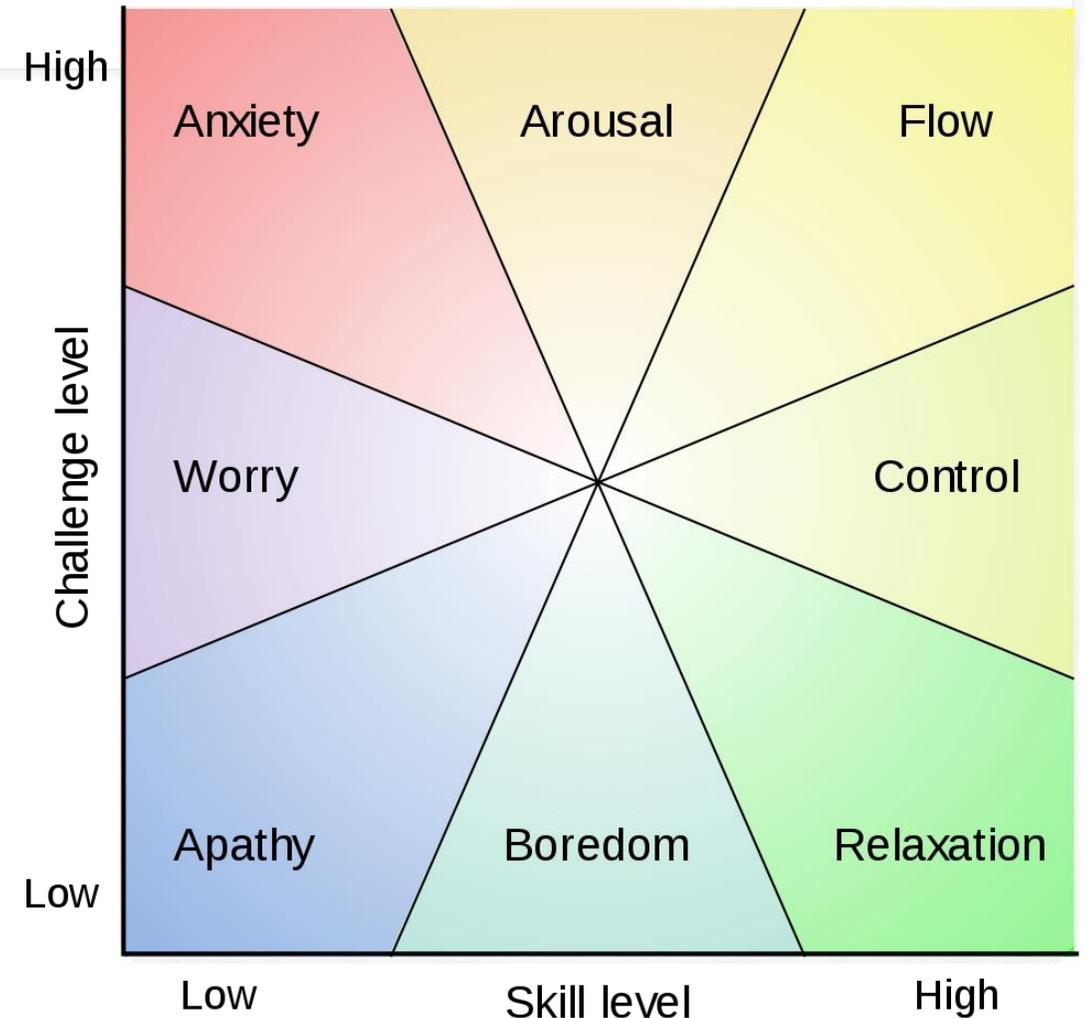
Flow: Equilibrando o Desafio

- Existe um ponto de equilíbrio ideal onde o cérebro está aprendendo algo novo mas também usando algo que já sabe, ao mesmo tempo.
- Quando a relação dificuldade vs. habilidade atinge um ponto ótimo para aquela pessoa - não muito difícil, nem muito fácil - atinge-se o estado de *FLOW*.
 - Numa mesma tarefa, o cérebro gasta recursos para aprender uma parte mas usa padrões já existentes para executar uma outra parte.
- Equilibrar o nível de dificuldade do jogo trata-se de terminar tarefas com a **dificuldade certa** tendo em vista o que o jogador sabe e o que ainda tem que aprender.
 - Tarefas repetitivas desligam a liberação de endorfina.
 - Tarefas difíceis demais fazem os cérebros desistirem.



Flow: Equilibrando o Desafio

- Estado onde "o tempo pára":
 - não sentimos os minutos passarem,
 - nada mais ocupa processamento do nosso cérebro,
 - nossa habilidade e cognição atingem o pico da sua capacidade com as enforquinas no cérebro.
- Ocorre em *todos* os seres humanos, em todas as disciplinas.
- Atingir o estado de flow **depende do histórico de cada indivíduo.**
 - Aqueles mais noob precisam ser guiados passo a passo no começo.
 - Aqueles mais experientes precisam de desafio e liberdade.
- Games impõe uma *certa normalização* no começo – todos os novos jogadores precisam aprender certas coisas.
 - No entanto, aqueles com mais familiaridade com o gênero vão exigir desafios muito mais rápidos.

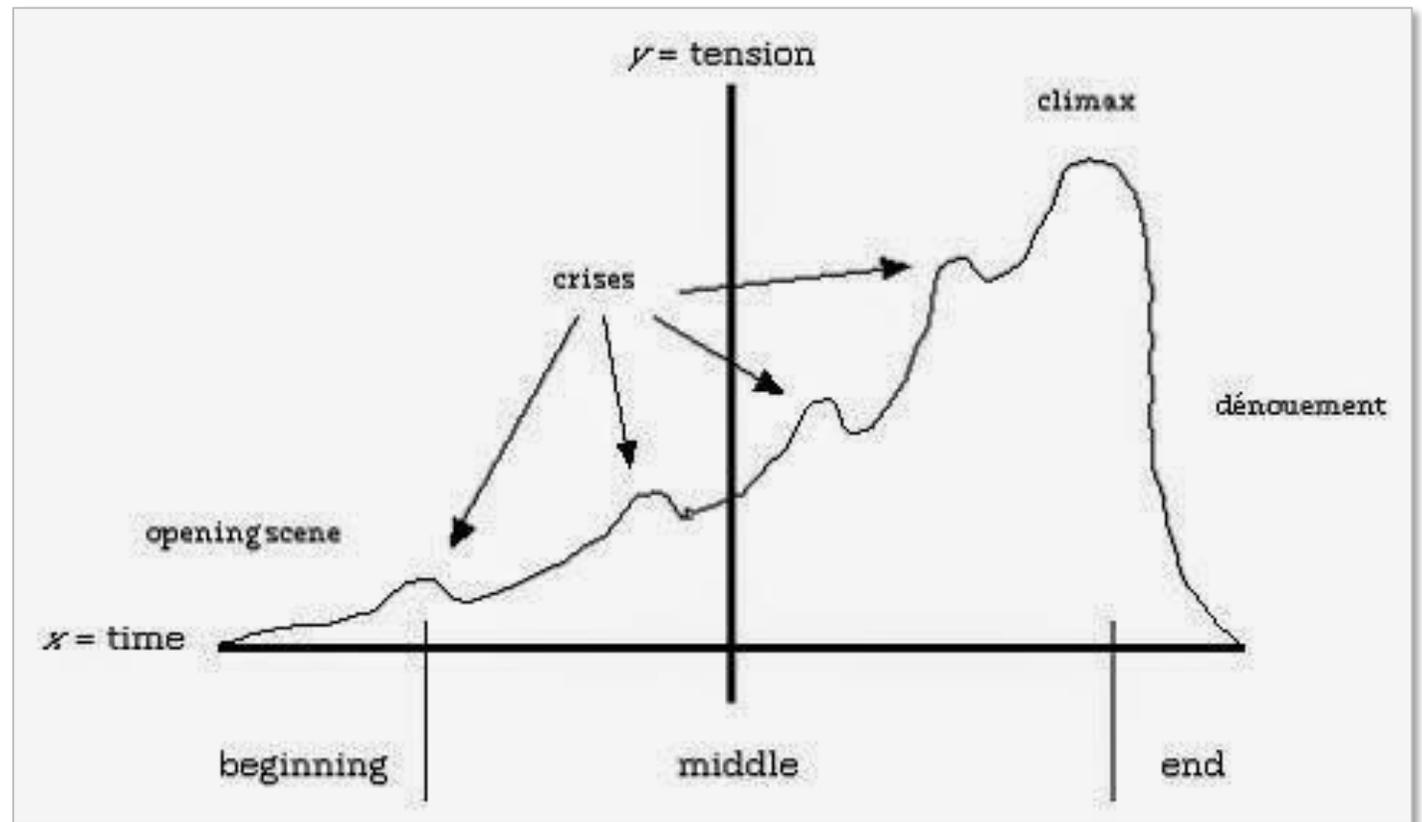


Nível de Desafio em FTUE

- O problema do FTUE é que precisamos projetar uma experiência “one-size-fits-all”.
 - Ou seja, com muito pouca variação no nível de desafio entre jogadores X ou Y.
 - No restante do game, designers têm muito mais ferramentas para combater isso, como side quests e dificuldade adaptativa. Mas não no FTUE.
- Para alguns jogadores as primeira tarefas vão ser muito triviais e tediosas, porque eles têm grande familiaridade com o gênero do seu game.
- Para outros, muito difíceis e frustrantes ao ponto de ser impossível de jogar.
- Não há um jeito certo de resolver essa dicotomia. Quando o jogador começa, não temos dados suficientes sequer para tentar uma dificuldade adaptativa.
- A melhor solução para balancear o melhor possível é:
 - Testes de Usabilidade durante Alpha e Beta.
 - Telemetria após soft-launch.
- Dito isso, há algumas observações que sempre são válidas:
 - Não mate os jogadores em FTUE! (Não, Super Mario Bros não é uma boa referência para free-to-play).
 - Em puzzles o tédio de alguns é preferível à frustração de outros, pois as fases acabam rápido.
 - Em estratégia ou RPG talvez você prefira o inverso, pois o gênero faz dinheiro com poucos mega-fãs que compram muito.

Roteiro do FTUE

- Pense como uma história que precisa ser interessante como um curta metragem.
- Primeira oportunidade para ganhar fãs ou perder potenciais usuários pagantes.



Roteiro do FTUE

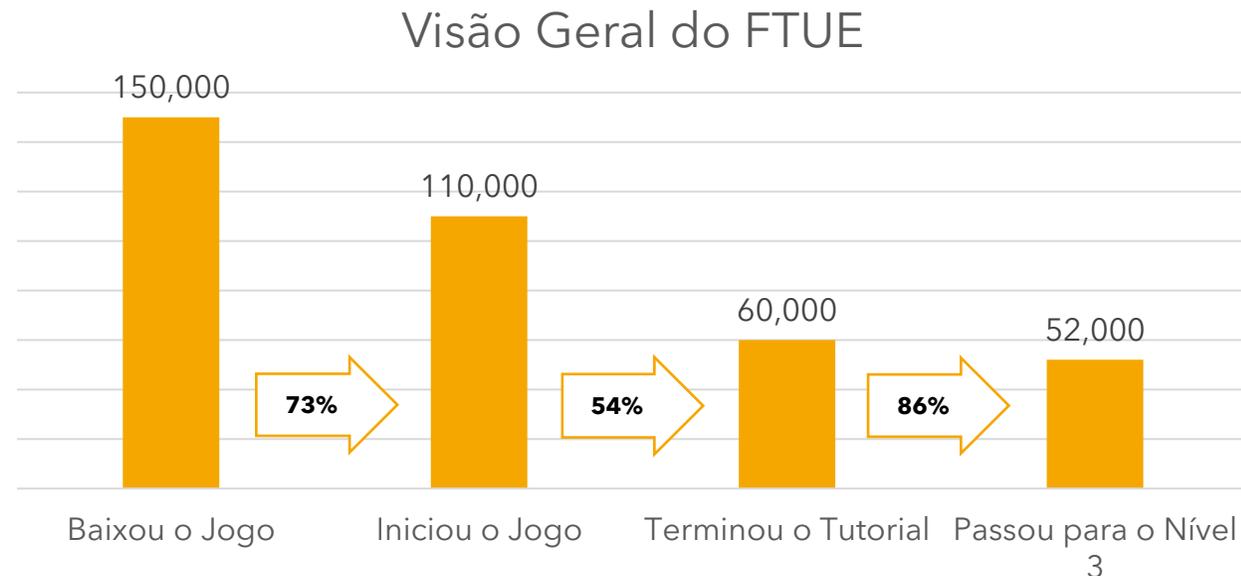
- Design do Flow em que o usuário participa quando chega no jogo.
 - Todas as ações entre iniciar o jogo pela primeira vez e o fim da etapa de tutoriais “on rails”.
- Definido passo a passo no roteiro, de modo que programadores e artistas de UI tenham um referencial em comum quando implementarem.
- **Esse documento muda bastante.**
 - Vários outros documentos de implementação acabam ficando defasados sem muito prejuízo, mas desenvolver FTUE é um processo altamente iterativo.
 - Mantê-lo atualizado vai salvar sua própria sanidade.



Loop do Tiny Town

Funelamento

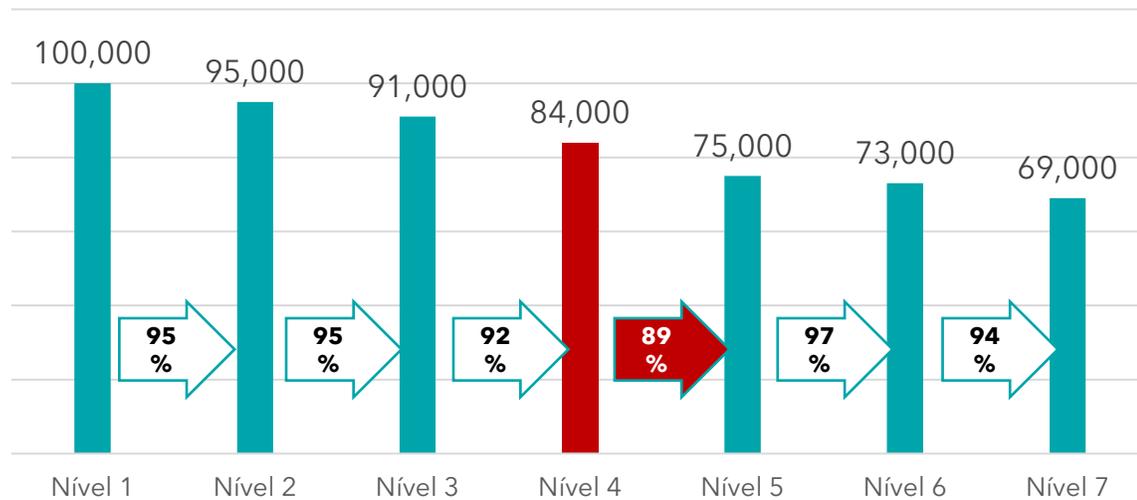
Técnica que consiste em criar um funil de usuários à medida em que eles atingem novos *milestones* no seu jogo.



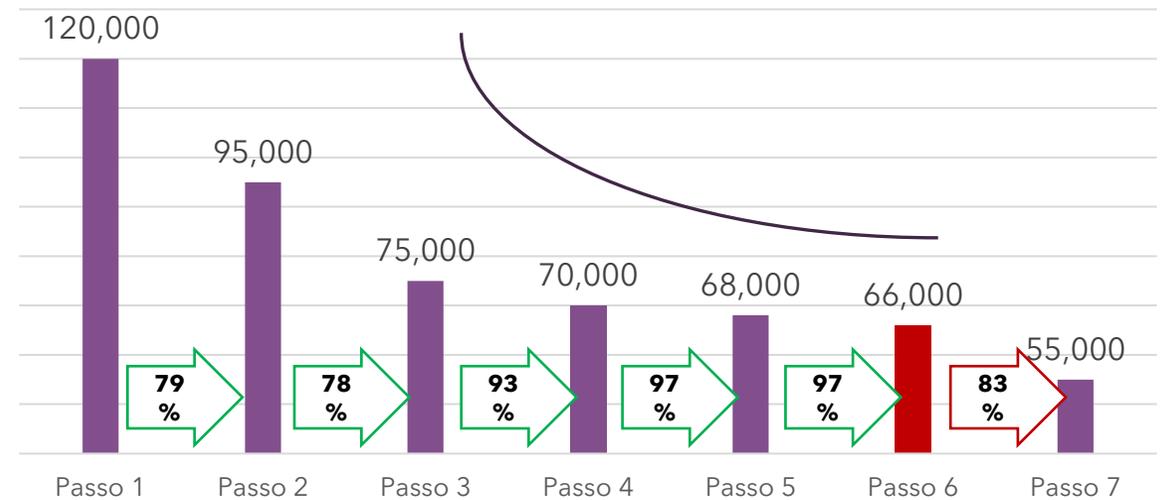
Funelamento

Útil para medir o progresso em geral e os passos to Tutorial.

Nível Máximo Alcançado

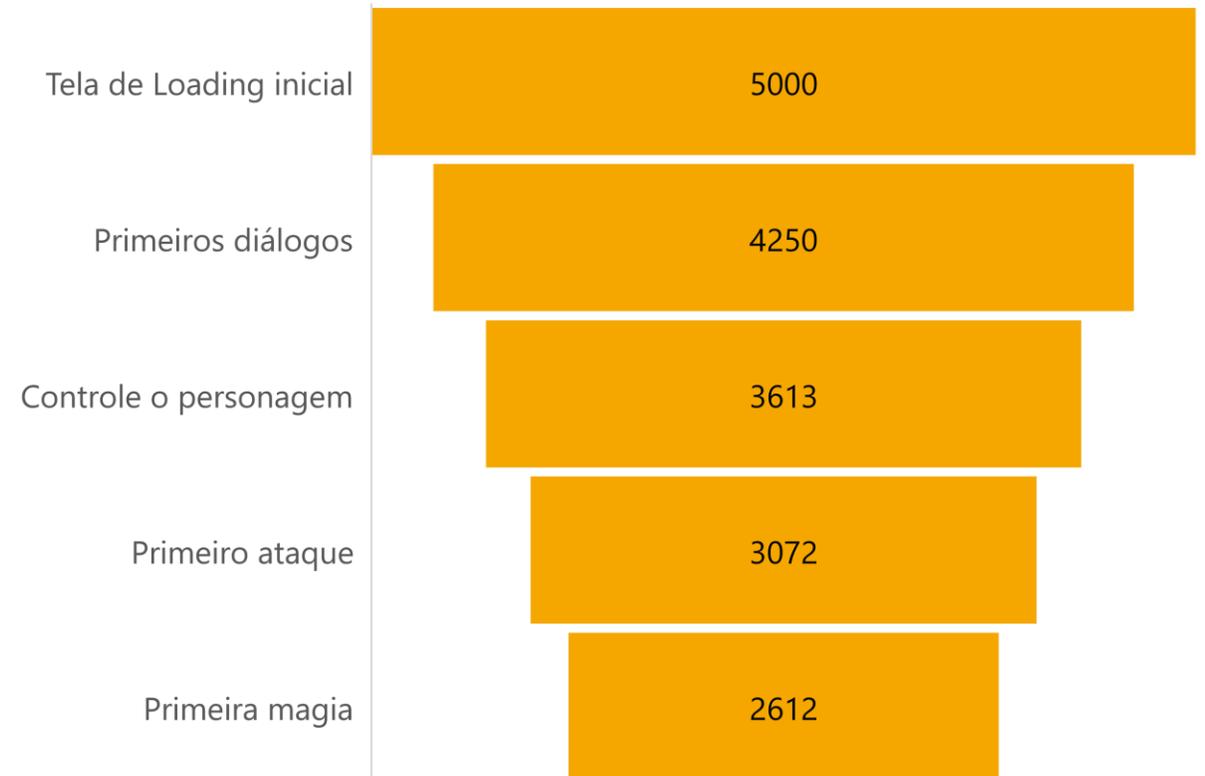


Passo do Tutorial Concluído



Telemetria do funil do FTUE

- Telemetria precisa de uma boa implementação aqui para validar as expectativas.
 - Pequenos testes com poucos usuários podem ser manualmente anotados.
 - Qualquer teste com mais de 10 usuários precisa dessa telemetria implementada.
 - Precisa ser *sincronizado com as etapas previstas pelos designers no storyboard*.
- **Quanto mais granular for a definição do funil, mais problemas podem ser achados.**
- Quando o jogo é lançado, espera-se que a quantidade de gente em cada passo do funil caia com uma constância logarítmica.
 - Isso pode ser usado depois para avaliar quedas significativas em passos específicos.

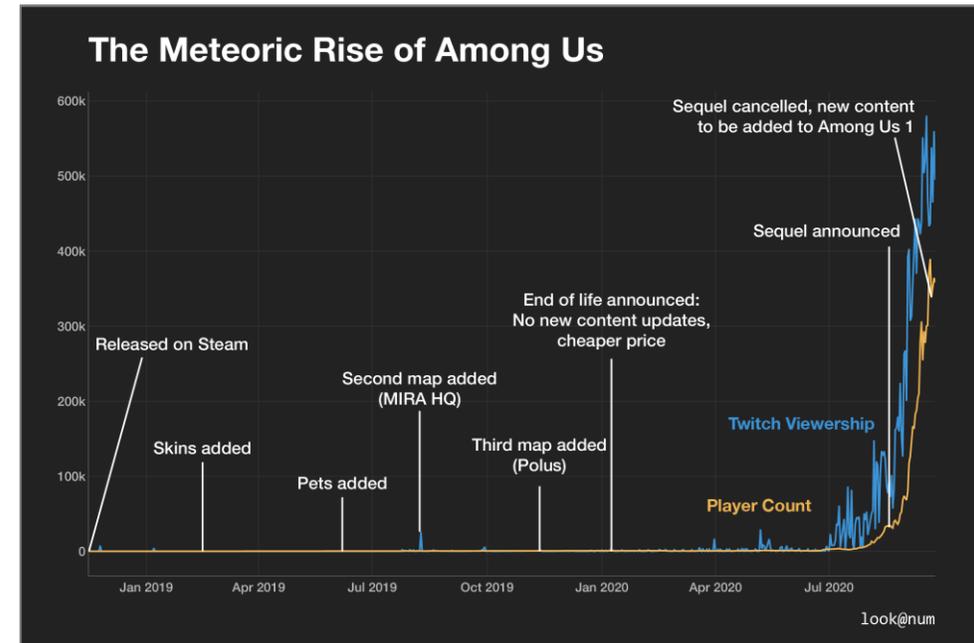
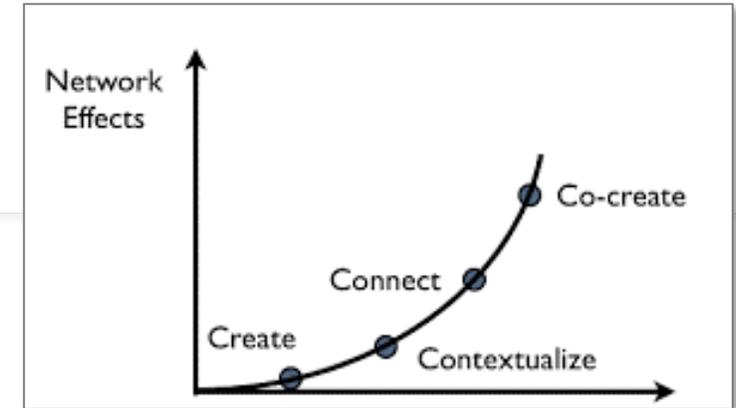


Design Social: Conexão

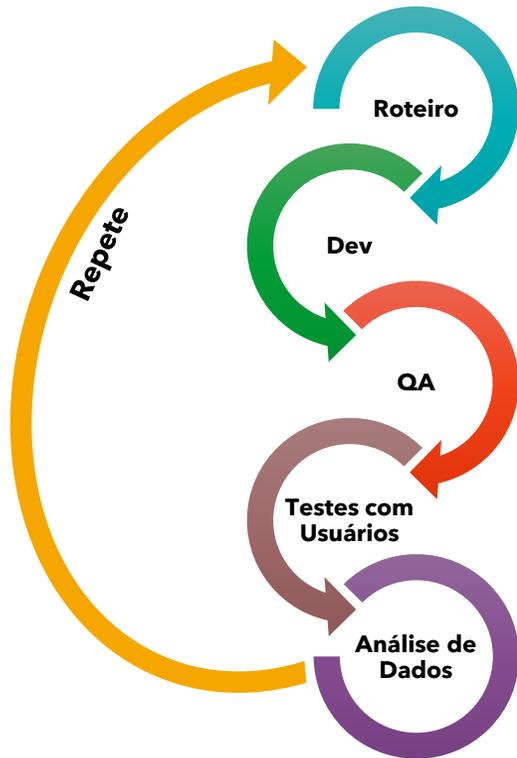
- Jogos com features sociais são mais difíceis de desenvolver, estabilizar e balancear, porém **efeitos de rede** ajudam bastante em retenção e LTV (lifetime value).
- Cinco Cs:
 1. Comunicação
 2. Caridade
 3. Cooperação
 4. Comparação
 5. Competição



First-Time User Experience



Desenvolvendo FTUE



- Crie roteiros (storyboards) e protótipos de UI flow em apps como Balsamiq.
- **Teste de Usabilidade** com usuários:
 - Método Microsoft RITE ou regra de 5 de Nielsen.
 - Conhecidos, amigos e parentes.
 - Uma criança de 9 anos.
- Análise de dados se houve lançamento para mais de 50 usuários.
- Repete.
 - Comece tudo de novo se necessário!
 - O planejamento precisa prever tempo para essas iterações.
- Na prática, Testes de Usabilidade não são nem de longe tão frequentes quanto QA / Devs
 - Talvez 2 ou 3 testes no projeto todo antes do soft-launch.
 - Ainda assim, insights únicos e muito melhores que com pessoas já acostumadas

Microsoft RITE

- Ideal para testes internos com QAs e Devs
- Testes informais com amigos e familiares

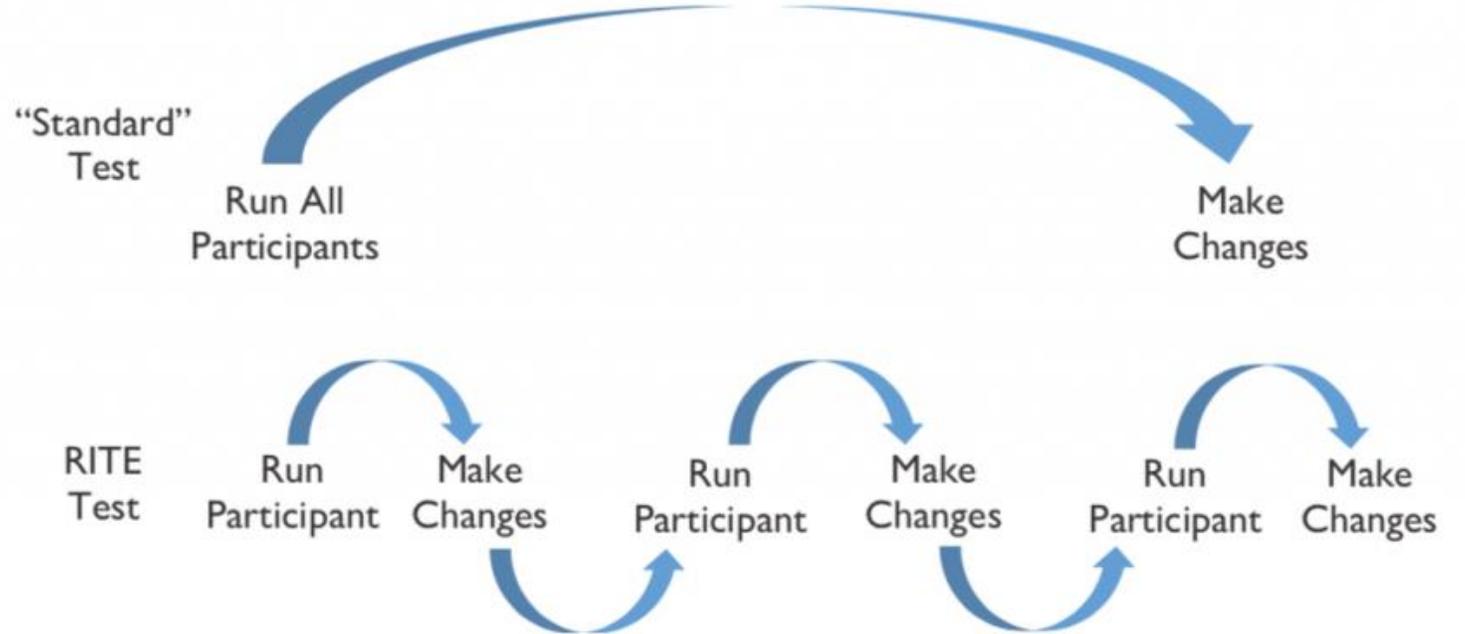
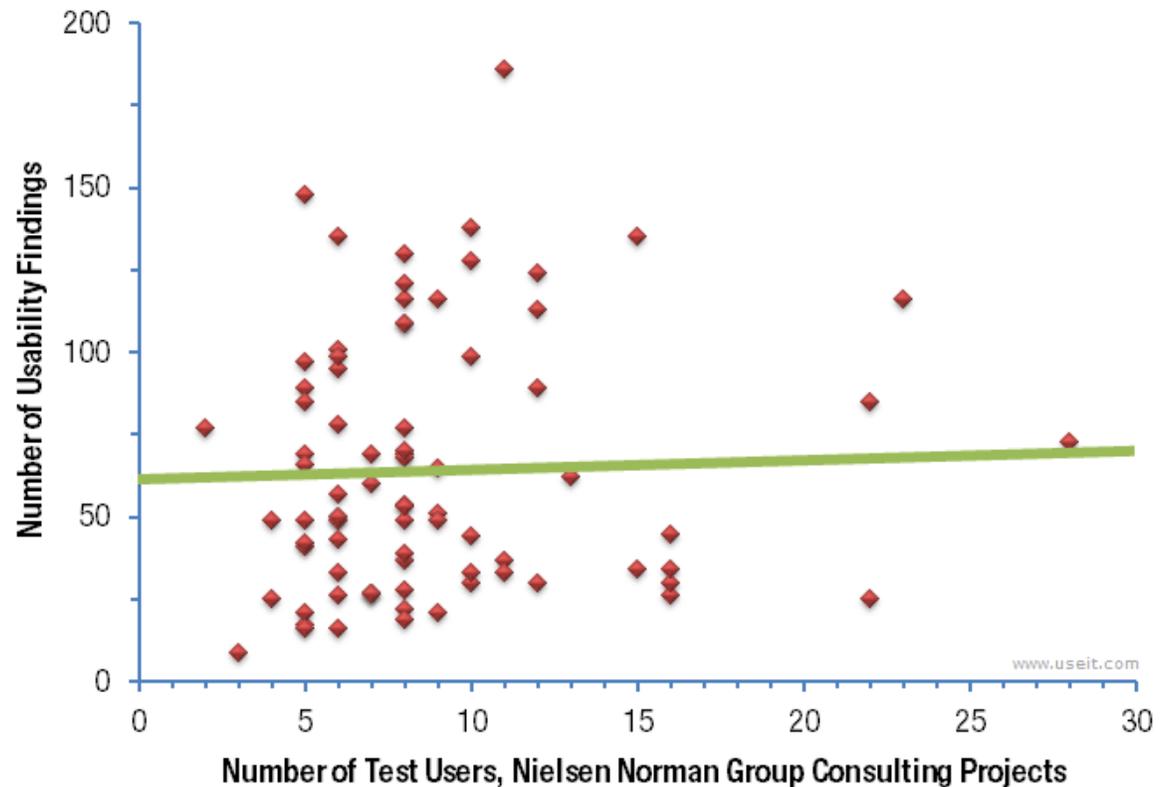


Figure 13.1 RITE testing versus standard usability testing

5 de Nielsen

- Ideal para testes mais estruturados, com usuários numa sala (num sábado?).
- 5 a 8 usuários são suficiente para achar a maior parte dos problemas.



Tempo de Loading

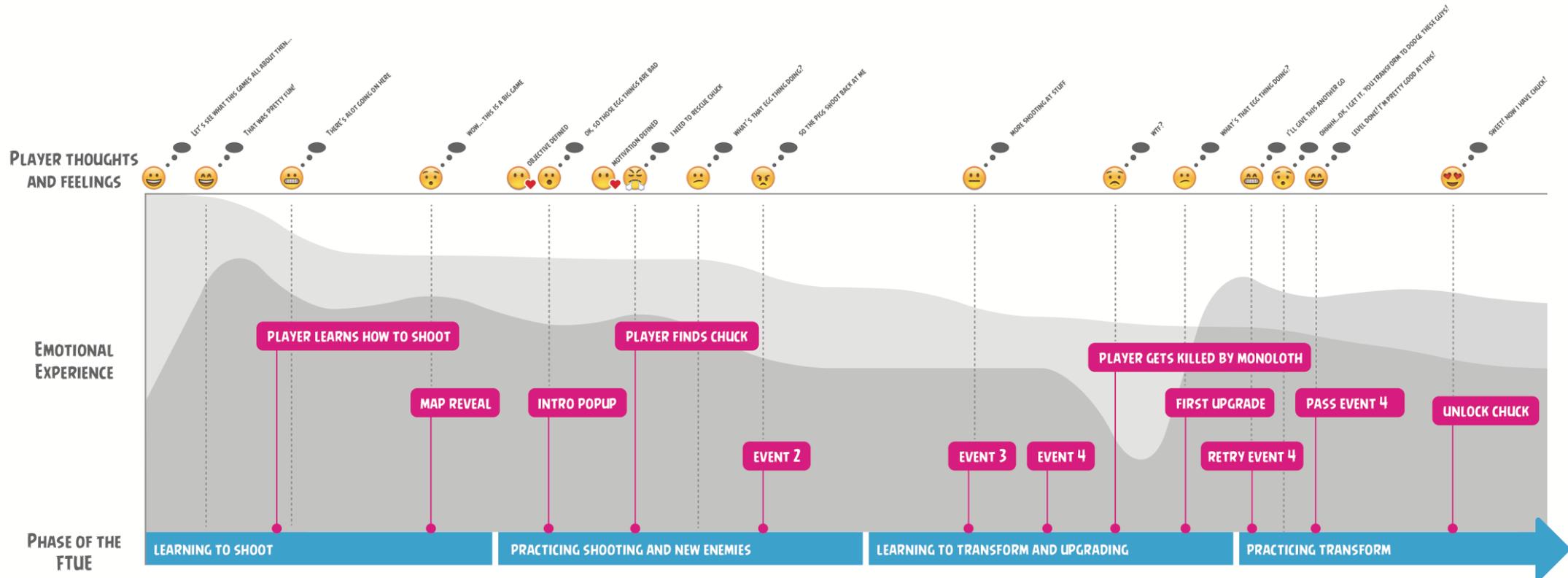


- Primeiríssima etapa do FTUE: o quão rápido o jogo *carrega*?
 - Frequentemente ignorado pelos devs até ser tarde demais.
 - É um problema de **engenharia E direção de arte**, desde o começo do Alpha.
 - Assets avançados em 3D nunca vão carregar rápido.
- Tolerância ao loading é diferente para cada plataforma, porque depende das expectativas e familiaridade com outros apps:
 - Jogadores em PC são os mais pacientes, até porque é a plataforma mais multi-tarefa.
 - Jogadores de console (ainda) são pacientes. Loading de mais de **20 segundos** começa a afetar métricas. SSDs podem mudar isso.
 - Grande problema em mobile. A paciência das pessoas para outros tipos de app (Facebook, Twitter) é de cerca de 3 *segundos*. Para games há mais tolerância e familiaridade, o objetivo deveria ser no máximo **8 a 10 segundos**.
- Otimização de loading via engenharia é um jogo de rendimentos decrescentes.
 - Mais tempo posto nisso vai resultar em menos e menos tempo ganho no loading.
 - Por isso que é importante envolver a direção de arte e estrutura de assets idealizada por designers no problema desde o começo.



ANGRY BIRDS TRANSFORMERS FTUE JOURNEY MAP

■ INTENDED EMOTIONAL CURVE
■ PLAYERS DROPPING OUT



DESCRIPTION

During the first phase of the FTUE, the player is introduced to shooting, the map and story.

It is expected that a number of players will drop out during this stage.

DESCRIPTION

Phase two the player is given the ability to practice the shooting skills that were broken down in phase 1.

Additional challenges are thrown in in the form of enemies that shoot back at the player.

DESCRIPTION

Towards the end of this phase, the player meets an obstacle they can't get past unless they gain the transform ability. This ability is gained by performing an upgrade, also teaching the player how to improve their transformers and the value of upgrading.

DESCRIPTION

Once the player gains ability to transform, the retry the previous event, and can progress past monoliths.

Soon after, providing players have popped enough pigs, the unlock Chuck.

Login Social

- Permite que os usuários criem uma conta facilmente.
 - Sem ter que criar um login próprio.
 - 92% das pessoas que não lembram uma senha abandonam o site completamente, nem tentam recuperar o login.
- Habilita compartilhamento de links na rede social em si.
 - 78% das pessoas que visitam um novo site o fazem após verem o link numa rede social.
 - Mas para games em específico, esse tipo de feature como instrumento de viralidade é muito mais fraco do que era na década passada devido aos diversos filtros implementados pelas plataformas.
- Tempo extra para desenvolvimento e solução de conflitos de contas, mas se o jogo é online, deveria ser feito. Ou use Playfab pra isso 😊
- **Sempre uma opção, nunca um requisito.**
 - Alguns usuários querem a conveniência, outros já estão evitando devido à preocupações com privacidade.
 - De qualquer forma, games mobile devem sempre autenticar no Game Center (iOS) e Google Play (Android) para pelo menos salvar a conta através de múltiplas instalações no mesmo dispositivo.

Oferecendo Compras

- Ao final do FTUE, é possível um momento onde nós sugerimos um upgrade ou uma compra na loja
- Isso precisa ser feito com cuidado. Flows obrigatórios na UI que forçam a ver a loja do jogo servem mais para irritar um usuário novo.
- Em vez disso, é mais inteligente fazer um tutorial para coletar um bônus diário ou um baú de graça que “por acaso” estejam disponíveis na mesma interface de loja onde se vende todo o resto.
- Ao fim dos tutoriais obrigatórios, também podemos habilitar um link para um Starter Pack em algum ponto da interface ou abrir um pop-up, mas sem forçar nenhuma navegação.

A/B Testes é bom mas...

- ... bastante caro de implementar.
- Game UI não é web page em HTML, as estruturas são muito mais rígidas e dependentes do código do jogo.
- Dito isso, ferramentas como SWRVE e Delta DNA tem algumas funcionalidades básicas que podem ser usadas.
 - Designers podem criar 2 versões de um asset (como uma tela de pop-up) e distribuir para pessoas diferentes, ver qual é mais bem sucedida.
 - Possível se as duas versões do asset não precisa de *mudanças de funcionalidade no flow ou código* e o teste é puramente cosmético.

Caro e Demorado!



- Fazer e tunar FTUE é um processo caro e demorado.
 - E, às vezes, difícil de justificar os custos: afinal, "e se esse tempo for usado pra fazer mais features no jogo?"
- **Sem investimento em FTUE, os investimentos em aquisição vão fracassar.**
- Por que é demorado?
 - Feedback por todos os lados. Design de UI muda o tempo todo.
 - Experiência altamente on-rails significa uma série de exceções e features específicos no código e nos assets.
 - Passos de tutorial podem ter alta dependência entre si - mudar os fundamentos de um passo pode significar mexer com vários dos subsequentes.
- Qualidade do FTUE depende do tempo investido e quantidades de iterações com testes de usabilidade.
 - Implementação pode demorar entre 1 e 4 meses.
 - Até +20% do tempo no projeto inteiro (em comparação com o planejamento inicial)
- Producers precisam pensar em ROI (return of investment):
 - Se eu gastar X tempo e Y horas em FTUE, o quão melhor eu acho que a retenção de dia 1 e 2 vai ser comparado com investir menos?
 - Como isso impacta previsão de faturamento dados os custos de aquisição?

2 semanas antes de lançar? Olha o resultado

- Deixar pra última hora é receita pra fracasso.
- E o problema é que é muito possível que o lançamento inicial seja o melhor momento em toda a vida do app para adquirir usuários.
 - Featuring da app store + cobertura de mídia.
- Se o FTUE não funcionar nesse lançamento, muito dinheiro perdido.

Doing it Wrong!

Where We Messed Up

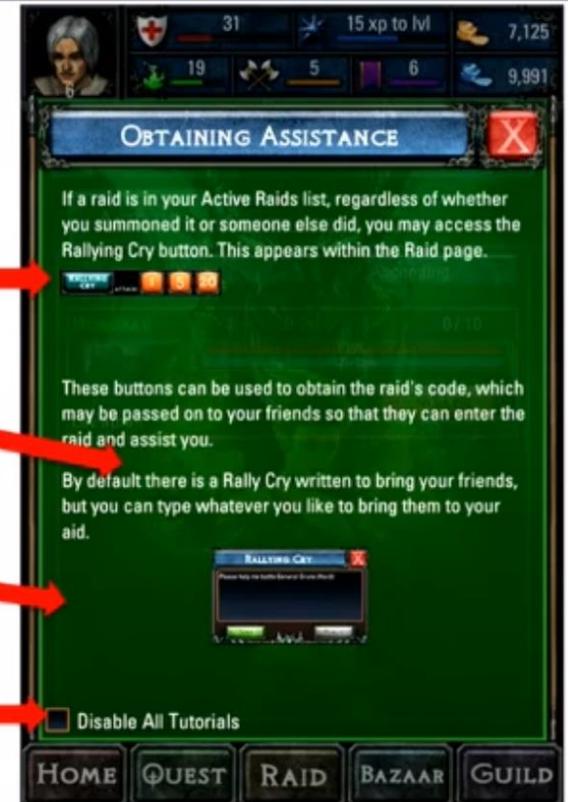
Where should the user click?

Images are too small

Too Wordy

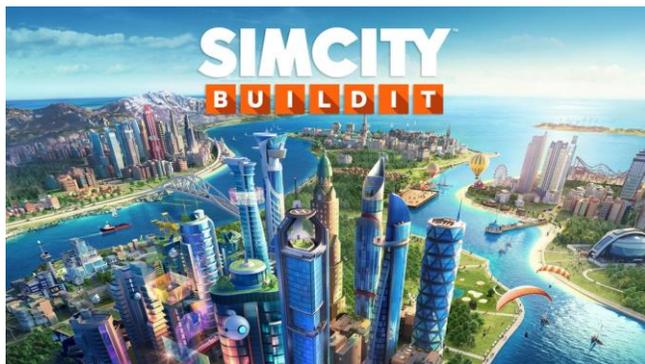
Ugly Background

We made it too easy to hide the tutorials



Dever de Casa

- Assistir <https://www.youtube.com/watch?v=Paf6B1jleCo>
- Assistir <https://www.youtube.com/watch?v=ax7f3JZJHSw>
- Ler <https://uxdesign.cc/the-ux-of-video-game-tutorials-7e7bc37e2ceb>
- Jogar o tutorial de SimCity Build It!
- Como não fazer: Game of War, Darkfire Heroes



Bibliografia

- <https://medium.com/ironsource-levelup/the-ftue-as-the-heros-journey-part-iii-64f3dd667c5>
- <https://gdcvault.com/play/1019719/The-Sticky-Science-of-New>
- <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/prototyping-tools/>
- <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>
- <https://gdcvault.com/play/1023231/The-Gamer-s-Brain-Part>
- https://www.ted.com/talks/mihaly_csikszentmihalyi_on_flow