

draft

UX Writing Supergroup

בית הספר לכתיבת UX, המחזור הראשון

סילבוס

שיעור 1: מבוא, UX וכתיבה פשוטה

כירת יפרח | דפנה איזנרייך

מתחילים! בשיעור הראשון נתחיל מהיסודות הכי יסודיים של חוויית המשתמש, ונלמד איך לכתוב בצורה פשוטה, מעניינת ונעימה לקריאה.

בחלק הראשון של השיעור נלמד על **עקרונות חוויית המשתמש**. נכיר את הקונוונציות המקובלות בעולם ה-UX ואת הציפיות של משתמשים ב-2025. נדבר על אבני היסוד של חוויית משתמש טובה, על **הקשר בין UX לכתיבה**, ועל איך אפשר לזהות ולפתור בעיות נפוצות בממשק דרך כתיבה נכונה.

בחלק השני נצלול לפרקטיקה: נלמד **שיטות לכתיבה פשוטה ואפקטיבית**. נראה איך לוקחים מונחים מקצועיים מורכבים והופכים אותם למובנים, בלי לאבד מהדיוק המקצועי. נלמד טכניקות מעשיות לפישוט שפה, נתנסה בכתיבה מחדש של טקסטים מסובכים, ונבין איך לשמור על איזון בין פשטות למקצועיות.

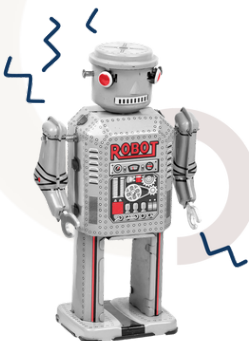
שיעור 2: פרסונות ומסע לקוח

סתיו מורן לשם

לפני שנתחיל לכתוב, חשוב שנבין מי המשתמשים שלנו ואיך הם מתנהלים במוצר.

בשיעור הזה נלמד מהן **פרסונות**, איך הן משפיעות על סגנון הכתיבה שלנו, ואיך בונים אותן נכון. נתרגל יצירת פרסונות שישמשו אותנו בהמשך הקורס ובעבודה המעשית.

בחלק השני של השיעור נדבר על **מסע הלקוח** שעוברות הפרסונות שלנו. נלמד לזהות את כל נקודות המגע של המשתמשים עם המוצר: מהרגע שעולה הצורך והם שומעים על המוצר לראשונה, דרך השימוש היומיומי, ועד לרגעים המאתגרים שדורשים תמיכה, בין השאר דרך טקסטים. נתרגל שרטוט של מסעות לקוח אמיתיים, נזהה **הזדמנויות לשיפור החוויה דרך כתיבה**, ונלמד איך ליצור חוויה אחידה לכל אורך הדרך.



שיעור 3: כתיבה עם AI + כתיבה שווינונית מיכל קסל שטרית | דפנה איזנרייך

מהם השיקולים הייחודיים של כתיבת UX ב-2025?

בשיעור הזה נשלב שני נושאים שמעסיקים כותבים בשנים האחרונות: שוויון מגדרי וטכנולוגיות כתיבה. בחלק הראשון נתמקד בשימוש חכם ב-AI לכתיבת UX. נלמד להכיר את הכלים המובילים בתחום ואת היתרונות והמגבלות של כל אחד מהם, כדי שנוכל להשתמש בהם בחוכמה לאורך הקורס. התחיל להתנסות בכתיבה בעזרת AI, נראה איך לשפר את התוצרים המתקבלים, ונלמד איך לשמור על הקול האנושי והייחודי שלנו גם כשנעזרים בטכנולוגיה.

בחלק השני נלמד הכול על **כתיבה שווינונית בעברית**. נכיר את האתגרים הייחודיים של כתיבה א-מגדרית, ונלמד טכניקות מעשיות שיעזרו לנו לכתוב בצורה שפונה לכל המגדרים. נדבר על פתרונות מוצריים, נראה מתי עדיף להשתמש בניסוח נייטרלי ביחיד ומתי בניסוחים אחרים, ונראה איך אפשר לשמור על שוויוניות בלי לפגוע בקריאות ובבהירות של הטקסט.

שיעור 4: אפיון שפה ננת יפרח

איך שפה יכולה לשרת את האסטרטגיה העסקית, לבנות למותג זהות ברורה ולתת למשתמשים שלנו חוויה אחידה?

בשיעור הזה נלמד ונתרגל את **התהליך המלא של אפיון שפה** למותג. נתחיל במחקר מעמיק: איך לנתח את החזון, המשימה והערכים של המותג ולתרגם אותם לעקרונות כתיבה מעשיים. נדבר על טכניקות למחקר שפת משתמשים: איך מזהים את המילים והביטויים הנפוצים, ואיך משלבים אותם בשפת המותג בצורה טבעית.

בחלק השני נראה איך מגדירים את הטון והסגנון הנכונים, איך בוחרים מילים וביטויים שמתאימים לאישיות המותג, ואיך מוודאים שכל מי שכותב בשם המותג יכול להשתמש בקלות בכלים שיצרנו.



שיעור 5: מיקרו-קופי שמגדיל מעורבות (Engagement)

סתיו מורן לשם

כשהתוכן מצליח לחבר ולהניע את המשתמשים שלנו, הוא אפקטיבי בהרבה. בשיעור הזה נלמד על הפסיכולוגיה שמאחורי מעורבות ואיך כותבים תוכן שמעודד את המשתמשים שלנו להשתמש במוצר ובשלל הפיצ'רים השווים שהכנו. נלמד לזהות הזדמנויות ליצירת מעורבות בכל נקודה במסע: מהודעות שגיאה ועד הודעות הצלחה, מאונבורדינג ועד יצירת קשר. נתרגל כתיבת טקסטים שגורמים למשתמשים להרגיש שהם מדברים עם בני אדם אמיתיים, ונראה איך אפשר ליצור רגעים מפתיעים ומשמחים בלי לפגוע בשימוש.

בהמשך השיעור נעמיק בטכניקות מתקדמות ליצירת מעורבות. נלמד איך לכתוב הודעות שמעודדות פעולה, איך ליצור תחושת דחיפות בלי להלחץ, ואיך לגרום למשתמשים לחזור למוצר שוב ושוב. נדבר גם על האיזון העדין בין יצירת מעורבות לבין שמירה על מקצועיות, ונראה דוגמאות למקרים שבהם ניסיון ליצור מעורבות דווקא פגע בחוויה.

שיעור 6: מיקרו-קופי ושימוש

סתיו מורן לשם

מיקרו-קופי איכותי מגדיל את אחוז המשתמשים שמצליחים להשלים פעולות בעצמם, וגם חוסך טלפונים למוקדי השירות.

בשיעור נלמד את העקרונות של **שימוש בכתיבה**. נעבור על כל הדרכים לשלב הנחיות ברורות בממשק ומתי להשתמש בכל אחת מהן. נבין איך ליצור היררכיה של מידע שעוזרת למשתמשים להתמצא ולקבל כל פריט של מידע בדיוק ברגע הנכון.

בהמשך השיעור נצלול עמוק יותר ונלמד **איך לכתוב למשתמשים בכל גיל ובכל רמות המיומנות הדיגיטלית**. נראה איך לזהות נקודות חיכוך בממשק ולפתור אותן באמצעות כתיבה טובה יותר, ואיך להתמודד עם מצבים מתסכלים כמו שגיאות וכישלונות ולתת למשתמשים תחושת ביטחון גם כשהם מבצעים פעולות מורכבות.



שיעור 7: כתיבת UX למערכות מורכבות

נרת יפרח

מערכות מורכבות, שיש בהן מאות מסכים ועשרות פיצ'רים, הן אתגר ייחודי בכתיבת UX.

בשיעור נלמד איך לפצח אותו ולכתוב מערכות מורכבות שמתמשים מצליחים לעבוד איתן בלי לכתוח User guide ובלי לכנות לתמיכה. בחלק הראשון נלמד איך לאזן בין כתיבה קצרה, בהירה ופשוטה ובין **כתיבה מקצועית** למערכת שמיועדת למומחים, נדבר על **איך בוחרים שמות** ומבצעים **מחקר שפה** למשתמשים שקשה להגיע אליהם, ואיך לשמור על **בהירות** גם כשיש המון מידע על המסך.

בחלק השני נצלול לעולם של **דשבורדים, פקדים וקומפוננטות**. נלמד איך לכתוב לרכיבים שחוזרים על עצמם, איך להתמודד עם מגבלות טכניות של ממשק, ואיך לבחור את המילים הנכונות בכתיבה של כפתורים, הודעות שגיאה, אלרטים, מצבי אפס, הודעות הצלחה, זמני טעינה ועוד.

שיעור 8: תשתיות לניהול תוכן + לוקליזציה

מיכל קסל שטרית

מה התשתיות הקריטיות לניהול תוכן והתאמה שלו למשתמשים בכל העולם?

בשיעור נתמקד בכלים ובמסמכים הבסיסיים שכל ארגון צריך **לניהול התוכן במוצר**. נלמד לבנות **Style guide** שמשלב הנחיות סגנון עם דוגמאות מעשיות, ונראה איך להפוך אותו לכלי עבודה שימושי. נתעמק בבניית **Glossary** שמגדיר את המונחים החשובים במוצר ומבטיח שכולם משתמשים באותן מילים. נלמד לתכנן **Copy system** שמאפשר שימוש חוזר בטקסטים נפוצים, וניצור מערכת טרמינולוגית שתומכת בתרגום ובלוקליזציה.

בחלק השני נלמד על **התאמת המוצר לקהלים בינלאומיים**. נדבר על ההבדל בין תרגום ללוקליזציה, נבין את האתגרים הייחודיים של התאמת תוכן לשווקים שונים, ונכיר את השלבים בתהליך. נדבר גם על עבודה עם צוותי תרגום ועל איך לוודא שהאיכות נשמרת גם כשעוברים לשפה אחרת. נתרגל כתיבה שמתחשבת מראש בצורך בתרגום, ונלמד לזהות ולפתור בעיות נפוצות בתהליך הלוקליזציה.



שיעור 9: מסביב למוצר + בוטים דפנה איזנרייך | מיכל קסל שטרית

איך נייצר חוויה מצוינת גם מעבר לגבולות הממשק?

השיעור יתמקד בנקודות המגע שנמצאות בהיקף המוצר. נלמד איך לכתוב **מיילים** שימושיים שנעים לקבל, איך ליצור **הודעות SMS** שמניעות לפעולה, ואיך לשמור על הקול של המותג גם בערוצים האלה. נדבר על תזמון נכון של הודעות, על פרסונליזציה, ועל איך לוודא שההודעות שלנו לא נתפסות כספאם.

בחלק השני נצלול לעולם המרתק של **בוטים ומשקי שיחה**. נלמד איך לבנות עץ של השיחה, איך לתכנן שיחה טבעית עם בוט, איך לכתוב תשובות שעוזרות למשתמשים להתקדם, ואיך לשמור על האיזון בין יעילות לאנושיות.

שיעור 10: כתיבה מכילה + ניסוח של סקרים ומשובים דפנה איזנרייך

איך לכתוב לכולם, ואיך לדעת אם הצלחנו? השיעור הזה ישלב את שני הנושאים.

בחלק הראשון נדבר על **כתיבה מכילה**. נלמד איך לכתוב בצורה שתכבד את כל המגזרים, התרבויות והגילים, ובמיוחד מבוגרים מעל גיל 70 ובני נוער. נשוחח על רגישות תרבותית, על הנגשה לאוכלוסיות מיוחדות, ועל איך להימנע מהטיות לא מודעות בכתיבה שלנו. נראה דוגמאות לכתיבה מכילה מהארץ ומהעולם, ונתרגל המרה של טקסטים בעייתיים לכאלה שפונים לכולם.

בחלק השני נלמד על ניסוח אפקטיבי של **סקרים ומשובים**. נראה איך לכתוב שאלות סקר שמייצרות תשובות אמינות ואיך לנסח משובים שאנשים באמת רוצים למלא. נדבר על סוגים שונים של שאלות, על סדר נכון של שאלות, ועל איך להימנע מהטיות בניסוח כדי לקבל תוצאות מהימנות ושימושיות.



שיעור 11: מבנה הטקסט + שפה משפטית דפנה איזנרייך | אמיר גבירץ

כשצריך לנסח טקסטים ארוכים במיוחד או לערוך תוכן משפטי למוצר, עומד בפנינו אתגר כפול. בשיעור הזה נלמד איך לבנות **דפי מידע וטקסטים ארוכים** למוצר שלנו. נראה איך לתכנן את המבנה שלהם, איך ליצור היררכיה ברורה של מידע, ואיך לשמור על העניין של הקוראים לאורך כל הטקסט. נדבר על חלוקה לפסקאות, על כותרות ביניים, ועל אלמנטים ויזואליים שתומכים בטקסט. בחלק השני נדבר על **פישוט של שפה משפטית**. נלמד איך להפוך דיסקליימרים ותנאי שימוש למשהו שאנשים יכולים להבין, בלי לאבד את התוקף המשפטי. נדבר על טכניקות לפישוט מונחים משפטיים, וגם על עבודה נכונה ודיאלוג מוצלח עם המחלקה המשפטית.

שיעור 12: בדיקות שמישות + ניהול יחסי עבודה מוצלחים סתיו מורן לשם | דפנה איזנרייך

איך בודקים שהתוכן שכתבנו באמת עובד, ואיך משכנעים את הממונים עלינו לשתף פעולה? בחלק הראשון של השיעור נדבר על **בדיקות שמישות בכתיבת UX**. נבין מה זה בכלל "הצלחה" בכתיבת UX ואיך אפשר למדוד אותה במוצר. נלמד לתכנן ולבצע מבדקי שמישות שמתמקדים בתוכן: איך כותבים תרחישי בדיקה אפקטיביים, איך מגייסים משתתפים מתאימים, ואיך מנתחים את התוצאות. נכיר מגוון **שיטות למדידת הצלחה**: תצפיות, בדיקות A/B, ניתוח נתונים כמותיים, סקרי שביעות רצון ועוד. בחלק השני של השיעור נתמקד **בכישורים הרכים החיוניים להצלחה כאנשי מקצוע בתחום ה-UX**. נלמד איך להציג ולמכור רעיונות לבעלי עניין שונים בארגון. נדבר על התמודדות עם ביקורת והתנגדויות בצורה בונה, איך להתמודד עם אתגרים נפוצים כמו דדליינים צפופים או ממשק משתמש בעייתי, ואיך לקדם שינויים בארגון ולהוביל תהליכי שיפור.



שיעור 13: מסיבת סיום והצגת פרויקטים כולם וכולן

את המפגש האחרון והחגיגי של הקורס נקדיש להצגת התוצרים המרשימים שלכם ושלכן, **כל סטודנטית וסטודנט יציגו את פרויקטי הסיום שלהם**, שנבנו לאורך הקורס ומשקפים את מכלול המיומנויות שיירכשו: מבניית פרסונה ומסע לקוח, דרך אפיון שפה למותג, כתיבת מיקרו-קופי למסכים ועוד. הפרויקטים יכללו גם דוגמאות לתוכן מותאם לכל נקודות המגע עם המשתמשים, וזו הזדמנות מצוינת לקבל פידבק מקיף מאנשי ונשות מקצוע מובילים בתעשייה.

* כמו תמיד בחיים, יכול להיות שיהיו שינויים בסדר הנושאים, במרצות ובמרצים ובתוכן מכל מיני סיבות ואילוצים. גם הכתובת יכולה להשתנות, אבל זה יהיה בתל אביב בכל מקרה. אם משהו ישתנה, נעדכן ברגע שנוכל.

לוח השיעורים

הקורס כולל **12 מפגשים** אחת לשבוע, בימי **שלישי**, בשעות **17:00 עד 21:00** ועוד **מפגש סיום אחד בבוקר יום שישי** להצגת פרויקטי הסיום.

אלה כל התאריכים:

- שיעור 1 - 6 במאי
- שיעור 2 - 13 במאי
- שיעור 3 - 20 במאי
- שיעור 4 - 27 במאי
- שיעור 5 - 3 ביוני
- שיעור 6 - 10 ביוני
- שיעור 7 - 17 ביוני
- שיעור 8 - 24 ביוני
- שיעור 9 - 1 ביולי
- שיעור 10 - 8 ביולי
- שיעור 11 - 15 ביולי
- שיעור 12 - 22 ביולי

מפגש סיום והצגת פרויקטים - יום שישי, 25 ביולי

לפרטים נוספים על בית הספר ועל המרצות

