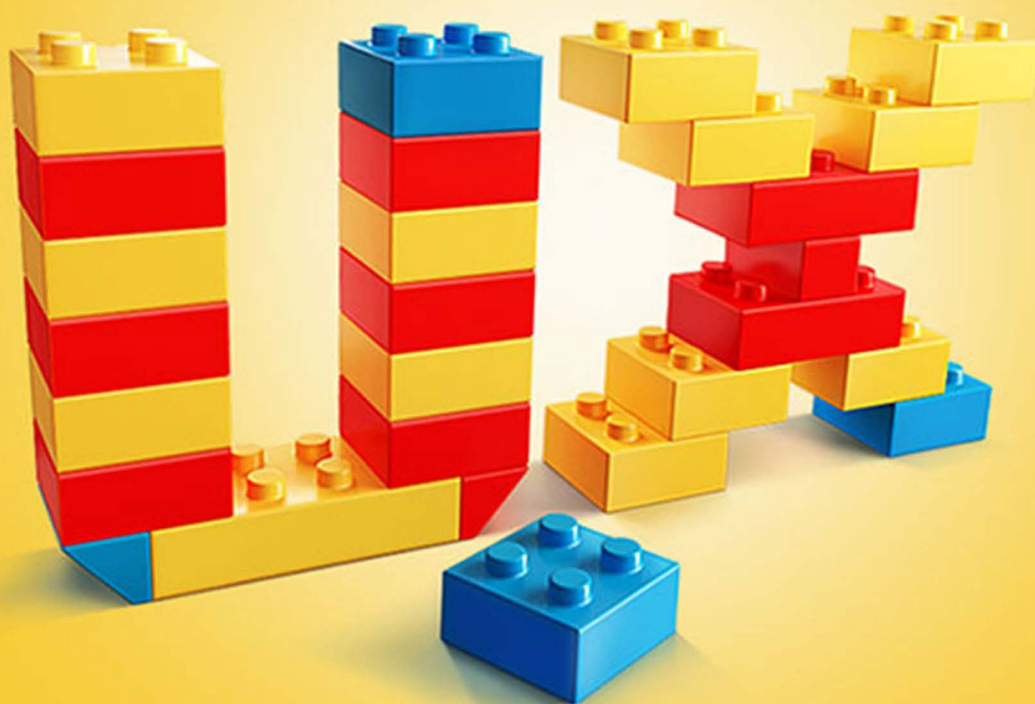


مفهوم تجربه کاربری و تفاوت آن با رابط کاربری



نویسنده: مهران منصوری فر

تجربه کاربری مفهومی بسیار گسترده، چندرشته‌ای و شگفت‌انگیز است که این روزها بیش از پیش از اهمیت آن می‌شنویم. در این مطلب می‌خواهیم هر آنچه باید درباره تجربه کاربری بدانید به شما بگوییم.

در حالی که تا چند سال پیش در سایت‌های اینترنتی و اپلیکیشن‌های موبایل به موضوع رابط کاربری و طراحی توجه ویژه‌ای می‌شد، اما در چند سال اخیر مفهوم دیگری به نام تجربه کاربری (User Experience) اهمیت بیشتری پیدا کرده است. چرا که تجربه و مسیر حرکت یک کاربر در سایت یا اپلیکیشن اهمیت بیشتری دارد.

تجربه کاربری محصولات و خدماتی را شکل می‌دهد که ما به صورت روزانه با آنها سروکار داریم و می‌تواند ضامن یا عامل شکست و پیروزی یک کسب و کار یا برند شود.

کارکردن تحت عنوان طراح تجربه کاربری یک شغل چالش‌برانگیز با سرعت رشد زیاد است که نیاز به مجموعه‌ای از مهارت‌های حرفه‌ای دارد. اگر می‌خواهید در این راه قدم بگذارید با ما همراه باشید. در این مطلب می‌خواهیم معرفی کاملی از طراحی تجربه کاربری داشته باشیم و هر آنچه که نیاز است برای شروع بدانید به شما بگوییم.



طراحی تجربه کاربری چیست؟

UX به تعامل کاربر با محصول یا خدمت اشاره می‌کند. طراحی تجربه کاربری تمام المان‌هایی را در نظر می‌گیرد که این تجربه را شکل می‌دهد، کاربر چه احساسی دارد و چقدر ساده می‌تواند کارهای موردنظرش را انجام دهد. تجربه کاربری می‌تواند هر چیزی باشد، از احساس نسبت به در دست گرفتن یک محصول فیزیکی تا یک فرایند خرید سراسر است که به صورت آنلاین از سایت صورت می‌گیرد. هدف طراحی تجربه کاربری ایجاد تجربه‌هایی ساده، کارآمد، مرتبط و کاملاً مطلوب برای کاربر است.

«تجربه کاربری تمامی جوانب تعامل کاربر نهایی با شرکت، خدمات و محصولاتش را شامل می‌شود»
دان نورمن، معمار تجربه کاربری و علوم شناختی

طراحان تجربه کاربری تحقیقات بازار، توسعه محصول، استراتژی و طراحی را ترکیب می‌کنند تا بتوانند تجربه‌های کاربری یکپارچه را برای محصولات، خدمات و فرایندها ایجاد کنند. آنها به مشتریان پل می‌زنند و به شرکت نیز کمک می‌کنند تا بتواند نیازها و انتظارات آنها را بفهمد و کاری کند که برآورده شوند.

تفاوت میان تجربه کاربری و رابط کاربری

زمانی که درباره تجربه کاربری صحبت می‌کنیم، ناگزیر به اصطلاح رابط کاربری (User Interface) می‌رسیم. باوجود این، مهم است بدانید که شاید این دو اصطلاح به اشتباه با هم جابه‌جا می‌شوند، ولی تجربه کاربری و رابط کاربری دو مقوله کاملاً متفاوت است.

«تجربه کاربری روی سفر مشتری برای حل یک مشکل تمرکز دارد و رابط کاربری روی نگاه سطحی به محصول و عملکرد آن متمرکز است.»
کن نورتون، شریک تجاری گوگل ونچرز و مدیر محصول اسبق گوگل

اصول طراحی تجربه کاربری: مدل چهاربخشی

تجربه کاربری مانند اصلاحی وسیع است که به چهار اصل استراتژی تجربه، طراحی تعامل، تحقیق کاربری و معماری اطلاعات تقسیم می‌شود.

۱. استراتژی تجربه

طراحی تجربه کاربری فقط درباره کاربر نهایی نیست، این اصطلاح با فراهم کردن محصول یا خدمت ارزشی بزرگ را برای کسب و کار به ارمغان می‌آورد. استراتژی تجربه تماما درباره ایجاد یک استراتژی جامع کسب و کار است که هم به نیازهای مشتری می‌پردازد و هم نیازهای شرکت را در نظر می‌گیرد.

۲. طراحی تعامل

طراحی تعامل به چگونگی تعامل کاربر با یک سیستم نگاه می‌کند و تمام المان‌های تعاملی مانند دکمه‌ها، انتقال صفحات و انیمیشن‌ها را در نظر می‌گیرد. طراحان تعامل به دنبال خلق طرح‌های بصری هستند که به کاربر اجازه می‌دهد با کمترین تلاش ممکن بتواند کارهای اصلی خود را انجام دهد.

۳. تحقیقات کاربری

طراحی تجربه کاربری کاملا با شناسایی مشکل و طراحی راهکار ارتباط دارد. این امر نیازمند تحقیقات گسترده و دریافت بازخورد از مشتریان بالقوه یا بالفعل است. در جریان فاز تحقیقاتی، طراحان تجربه کاربری با استفاده از نظرسنجی، مصاحبه و تست کاربردپذیری، کار خود را انجام می‌دهند و برای درک نیازها و اهداف کاربر نهایی پرسونای کاربر را ایجاد می‌کنند. آنها هم داده‌های کمی و هم داده‌های کیفی را جمع‌آوری می‌کنند از آنها برای تصمیم‌گیری بهتر بهره می‌برند.

۴. معماری اطلاعات

معماری اطلاعات تمرین سازمان‌دهی اطلاعات و محتوا به روشی کاملا معقول

و دردسترس است. این روش به کاربر کمک می‌کند تا به روش خودش به بررسی محصول بپردازد. برای تعیین معماری اطلاعاتی هر محصول، معماران اطلاعات رابطه میان مجموعه متفاوتی از محتوا را بررسی می‌کنند. ضمن اینکه برای زبان به کار رفته اهمیت ویژه‌ای قائل هستند و مطمئن می‌شوند زبان مورد نظر متقاعدکننده و استوار باشد.

در ذیل این چهار بخش، اصول دیگری نیز وجود دارد. طراحی تجربه کاربری خیلی بیشتر از یک طرح دستی و قاببندی است. تجربه کاربری یک زمینه کاری چندرشته‌ای شامل ترسیم المان‌های علوم شناختی و روان‌شناسی، علوم کامپیوتر، طراحی ارتباطات، مهندسی کاربرپذیری و... است. حال بیاید ببینیم این اصول چگونه در کار روزانه یک طراح تجربه کاربری تفسیر می‌شود.



طراح تجربه کاربری چه کار می‌کند؟

طراحان تجربه کاربری به دنبال تولید محصولات، خدمات و تکنولوژی‌هایی هستند که با توجه به کاربرپسند بودن و دردسترس بودن خود به صورت روزانه

استفاده می‌شوند. آنها برای وفودادن مطلوبیت‌های کاربر با امکان‌سنجی فنی و پایداری کسب و کار از تفکر طراحی بهره می‌برند. این فرایند را می‌توان به چهار مرحله الگوبرداری (الهام‌گیری)، مفهوم‌سازی، تکرار و نمایش (عرضه) تقسیم کرد.

در مرحله الهام‌گیری، طراح تجربه کاربری به دنبال درک و مشاهده است. برای این کار، تحقیقات گسترده‌ای انجام می‌دهد و برای پیدا کردن دقیق مشکلات و چالش‌های موجود و راه‌حل آنها، رقبا را نیز تحلیل می‌کند. این کار می‌تواند شامل مصاحبه درباره این باشد که چه کسی هستند، چه کسی می‌خواهند بشوند و چگونه به صورت مستقیم با محصول موردنظر ارتباط دارند.

بعد از این، طراح از بازخوردهای دریافتی برای شناسایی اهداف، احساسات، مشکلات و رفتارهای کاربر استفاده می‌کند. تمام این اطلاعات به شکل‌گیری پرسونای کاربر کمک می‌کند. گام بعدی بررسی این پرسوناهایی است که هنگام استفاده از یک محصول خاص به وجود آمده‌اند و سپس سفری که باید اتفاق بیفتد بررسی می‌شود. طراح، معماری اطلاعات را بررسی کرده و از روش‌های مختلفی چون ترتیب‌بندی کارتی برای ترسیم جریان حرکت کاربر استفاده می‌کند.

به محض اینکه جریان کاربری مشخص شد، طراح می‌داند کاربر برای کامل کردن کارهای مطلوب خود به چه مراحل نیاز دارد. آنها به صورت بصری راهکارهایی را براساس طوفان فکری برای هر مرحله ارائه می‌کنند، قاب‌بندی‌های لازم را ایجاد کرده و نمونه‌های اولیه‌ای از محصول نهایی را می‌سازند.

با استفاده از نمونه‌های اولیه موجود، طراح تجربه کاربری در مرحله تست کاربرپذیری قرار می‌گیرد تا ببیند تعامل کاربر با آن چگونه است. این کار نشان می‌دهد که آیا کار می‌تواند وظایف مطلوب خود را به صورت کامل انجام دهد یا باید تغییراتی صورت گیرد.

طراحان تجربه کاربری نه تنها راهکارهایی را برای مشکلات کاربر ارائه می‌کنند،

بلکه به عنوان بخشی از کار روزانه خود باید ایده‌ها و طرح‌هایشان را به سهام‌داران اصلی ارائه دهند.

مطالب گفته شده در واقع نمایی کلی از فرایند طراحی تجربه کاربری است. در واقع، وظایف خیلی به اندازه و نیازهای خاص شرکت بستگی خواهد داشت. کمپانی‌های بزرگتر تیمی از طراحان را استخدام می‌کنند که هر کدام روی جنبه مشخصی از فرایند مانند تحقیقات یا طراحی بصری تمرکز دارد. در شرکت‌های کوچک‌تر و استارت‌آپ‌ها، اینکه طراح تجربه کاربری مجبور شود کارهای مختلفی انجام دهد و چندین وظیفه بر عهده او باشد، اصلاً عجیب و دور از ذهن نیست!

مهم نیست چه محصول یا خدمتی طراحی می‌کند، یا در چه مرحله‌ای از فرایند قرار دارید، طراحان تجربه کاربری باید از خودشان سوالات زیر را بپرسند:

- آیا محصول قابل استفاده است؟ استفاده از آن منطقی، آسان و شفاف است؟
- آیا محصول یا خدمت یکی از مشکلات فعلی کاربر را حل می‌کند؟
- آیا گروه‌های مختلفی از کاربران به آن دسترسی دارند؟
- آیا این خدمت یا محصول مطلوب است؟ آیا تجربه مثبتی ایجاد می‌کند که کاربر از تکرار آن راضی و خشنود باشد؟



ابزارهای طراحی تجربه کاربری

طراحان تجربه کاربری از چندین ابزار متفاوت به عنوان ابزار کار خود استفاده می‌کنند. در مراحل تحقیقات و الگوبرداری، از ابزارهای نظرسنجی و نرم‌افزارهای تماس تصویری برای مصاحبه با کاربران و جمع‌آوری اطلاعات تا حد ممکن استفاده می‌کنند.

ضمن اینکه برنامه‌های خاصی برای قاب‌بندی، ساخت نمونه اولیه و تست کاربردپذیری وجود دارد که به عنوان بهترین گزینه‌ها می‌توان از Balsamiq، InVision و UsabilityHub نام برد. علاوه بر برنامه مخصوص طراحی، طراحان می‌توانند از ابزارهای ارتباطی و مدیریت پروژه برای رصد دائمی کارهای خود بهره ببرند.

طراحان تجربه کاربری روی چه پروژه‌هایی کار می‌کنند؟

با توجه به رشد صنعت تکنولوژی، زمینه کاری طراحی تجربه کاربری به میزان قابل توجهی دستخوش تغییر شده است. طراحان تجربه کاربری می‌توانند روی پروژه‌های متعدد در کسب و کارهای مختلف کار کنند. در ادامه به چند نمونه از کاربردهای طراحی تجربه کاربری می‌پردازیم.

- طراحی سایت، اپلیکیشن و نرم‌افزار

در عصر اینترنت و گوشی‌های هوشمند، کاربردپذیری یک سایت، اپلیکیشن موبایل یا بخشی از یک نرم‌افزار، می‌تواند بخش زیادی از موفقیت آن را در بازار تضمین کند. طراحان تجربه کاربری در کنار طراحان رابط کاربری، مسئول ایجاد و تضمین بهترین تجربه آنلاین برای کاربر هستند. از وبسایت‌های فروشگاه‌های گرفته تا اپلیکیشن‌های سرگرمی، از نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری تا سیستم‌های ایمیلی مبتنی بر وب، همه و همه با یک تجربه کاربری دقیق باید بهتری سفر کاربری را ارائه کنند.

- طراحی صوتی

رابط کاربری صوتی روشی انقلابی در تعامل با تکنولوژی است. در آمریکا،

حدود ۵۰ درصد بزرگسالان از جستجوی صوتی در کارهای روزانه خود استفاده می‌کنند و ComScore تخمین زده است که تا سال ۲۰۲۰، حدود ۵۰ درصد تمام جستجوها به صورت صوتی انجام خواهد شد. طراحان تجربه کاربری، نقش بسیار بزرگی در فراگیر شدن محصولات و محصولات دیجیتال دارند؛ چرا که باید کاربرپسند باشند و تعداد زیادی کاربر امکان استفاده از آن را داشته باشند. طراحی صوتی نیازمند یک دیدگاه متفاوت نسبت به سایتها و اپلیکیشن‌ها است.

- واقعیت مجازی و واقعیت افزوده

از آنجایی که انتظار می‌رود ارزش بازار جهانی واقعیت مجازی تا سال ۲۰۲۲ به ۲۷ میلیارد دلار برسد، طراحان تجربه کاربری باید بتوانند تجارب شگفت‌انگیز زیادی طراحی کنند. آن طور که پدیده‌ای چون بازی Pokemon Go نشان داد، واقعیت خیلی زود در حال فراگیر شدن است. علاوه بر این، طراحان تجربه کاربری باید چشم‌انداز خود را به‌روز کنند تا بتوانند از آخرین تکنولوژی‌ها برای دسترسی بیشتر و کاربرپسند بودن سایت یا اپلیکیشن بهره بگیرند.

- طراحی سرویس

طراحی تجربه کاربری فقط روی محصولات دیجیتال و سوژه‌های قابل لمس اجرا نمی‌شود، بلکه تجربه‌های کاربر نیز باید طراحی شوند. این جا است که موضوع طراحی سرویس پیش می‌آید. آن طور که در ویکی‌پدیا آمده است: طراحی سرویس به طراحی و سازمان‌دهی مردم، زیرساخت، ارتباطات و اجزای یک سرویس برای بهبود کیفیت و تعامل با مشتریان و ارائه‌دهنده خدمت گفته می‌شود. طراحی خدمت می‌تواند به عنوان راهی برای ایجاد تغییرات در سرویس فعلی یا ایجاد یگ سرویس کاملاً جدید تعبیر شود. هر زمانی که قهوه می‌خرید، در هتل می‌مانید یا از سیستم حمل و نقل عمومی استفاده می‌کنید تجربه شما کاملاً در نتیجه طراحی سرویس رقم می‌خورد و این روش طراحی سرویس شباهت زیادی به اصول طراحی تجربه کاربری دارد

ارزش طراحی تجربه کاربری

ارزش طراحی تجربه کاربری بر کسی پوشیده نیست و نه تنها برای کاربر نهایی اهمیت دارد، بلکه برای کسب و کار یا برند موردنظر نیز مهم است. از منظر یک کاربر، طراحی تجربه کاربری خود یعنی اینکه بتواند با کمترین تلاش ممکن کارهای روزانه خود را انجام دهد. از تنظیم زمان هشدار برای چت کردن آنلاین با یک دوست گرفته تا گوش دادن به موسیقی یا استفاده از اپلیکیشن تقویم، همه و همه در نتیجه یک طراحی خوب می‌تواند به صورت کامل رقم بخورد.



طراحی جهانی

مولی بورک، یکی از سخنرانان انگیزشی می‌گوید طراحی جهانی یعنی طراحی و ایجاد هرچیز دردسترس، لذت بردن و درک کامل از آن توسط همه بدون در نظر گرفته اندازه، سن، توانایی یا قابلیت‌های اکتسابی آنها.

طراحی جهانی ۷ اصل زیر را دنبال می‌کند:

۱. کاربرد منصفانه: این طراحی کاربردی و قابل عرضه در بازار است، به صورتی که مردم با توانایی‌های مختلف بتوانند از آن استفاده کنند.
۲. کاربرد منعطف: طرحی که باید محدوده وسیعی از توانایی‌ها و ترجیح‌های شخصی را شامل شود.
۳. کاربرد ساده و بصری: استفاده از طرحی که درک آن فارغ از تجربه، دانش، مهارت‌های زبانی یا سطح تمرکز فعلی کاربر ساده باشد.
۴. اطلاعات محسوس: این طرح اطلاعات ضروری را فارغ از شرایط محیطی و توانایی‌های لمسی کاربر به صورت کاملاً موثر به او مرتبط می‌کند.
۵. تلورانس خطا: این طرح آسیب و تبعات ناشی از کارهای تصادفی یا غیرتصادفی را به حداقل می‌رساند.
۶. تلاش فیزیکی کم: این طرح را می‌توان به شکلی مناسب و مفید با کمترین مشکل استفاده کرد.
۷. اندازه و فضای مناسب برای چشم‌انداز و کاربرد طرح: در این قسمت اندازه و فضای مناسب برای چشم‌انداز کلی، دسترسی به بخش‌های مختلف، تغییرات و کاربرد طرح بدون در نظر گرفتن اندازه بدن کاربر، محل استقرار و امکان جابه‌جایی او ارائه می‌شود.

طراحی خوب یعنی کسب و کار خوب

از منظر شغلی، طراحی بهترین تجربه کاربری کلید اصلی اطمینان از رضایت مشتری و ایجاد وفاداری نسبت به برند است. اگر محصول یا خدمتی فقط بی‌دردسر بوده و جذاب باشد، می‌تواند باعث بازگشت کاربر شود.

طراحی خوب، کسب و کار خوب است!

توماس واتسون جونیور، مدیر عامل IBM

چطور یک طراح تجربه کاربری شویم؟

همان طور که دیدید طراحی تجربه کاربری یک زمینه کاری، چند بخشی و

چند رشته‌ای است. کار کردن در حوزه تجربه کاربری نیازمند توانمندی‌های زیاد و اشتیاق نسبت به طراحی کاربرمحور است. مشاغل حوزه تجربه کاربری خیلی متنوع، چالش‌برانگیز و باارزش است. به طوری که متوسط حقوق یک طراح تجربه کاربری در آمریکا ۹۷ هزار و ۶۶۰ دلار است.

پیش‌زمینه و سوابق کار قبلی شما یا مسیری که تا اینجا پیموده‌اید، ضامن پیدا کردن شغل خوب در زمینه طراحی تجربی کاربری نخواهد بود. اما بهترین طراحان تجربه کاربری معمولاً کیفیت و نگرش‌های نسبتاً مشابهی دارند که در زیر آماده است:

- توانایی تفکر خلاقانه و تحلیلی
- توانایی همدلی با کاربر و خواندن فکر او
- علاقه‌مند به تکنولوژی و اطلاع از نحوه تعامل مردم با آن
- توانایی بالا در حل مسئله
- توانمندی‌های ارتباطی قوی و مشارکت کردن

مهمترین مهارت‌های طراح تجربه کاربری چیست؟

طراحان تجربه کاربری لزوماً نیاز به مدرک دانشگاهی در زمینه‌ای مشخص ندارند. کارمندان این بخش علاقه دارند تا به ترکیبی از مهارت‌های طراحی، تیزهوشی در کار و توانمندی‌های اخلاقی و ارتباطی برسند. برخی از پیش‌نیازهایی که برای تصدی شغل طراح تجربه کاربری نیاز است در قسمت زیر آورده شده است:

- متخصص در ایجاد داستان، پرسونا، نقش سایت، قاب‌بندی، نمونه اولیه و استوری‌بورد برای کاربر
- توانایی برنامه‌ریزی و اجرای تست، نظرسنجی و ارزیابی‌های معمول کاربری
- توانایی راه‌اندازی کار براساس تست داده‌های کاربر و بازخوردهای کیفی
- درک اصول طراحی تعاملی و معماری اطلاعات

• توانایی تفسیر اهداف، اهداف کوتاه مدت و داده‌ها به تجارب کاربری در دنیای دیجیتال

- درک معیارهای شغلی و نحوه اثرگذاری طراحی در عملکرد
- ارتباط قوی و مهارت‌های ارائه خوب، توانایی بیان و بحث درباره تصمیمات مربوط به طراحی، با مشتریان و سهام‌داران
- منعطف و سازگار



یادگیری طراحی تجربه کاربری

بسیاری از افراد بعد از کسب تجربه در زمینه‌های دیگری چون روانشناسی، علوم کامپیوتر، بازاریابی یا امور مشتریان به سمت طراحی تجربه کاربری می‌آیند. برای شروع طراحی تجربه کاربری، نیازمند مطالعه و تحقیق زیاد هستید تا جریان کاری تجربه کاربری را بدانید، با ابزارهای این حوزه بیشتر آشنا شوید و بتوانید نمونه کارهای قوی ارائه کنید.

موثرترین روش برای تصدی شغل در زمینه تجربه کاربری استفاده از دوره‌های ساختارمند و کار کردن روی پروژه‌های واقعی و عملی است. حالا سوال اینجاست که هنوز می‌خواهید طراح تجربه کاربری شوید؟