

آشنایی با مفهوم طراحی مبتنی بر تجربه کاربری (User Experience) – بخش اول

این روزها مفهوم تجربه کاربری (User Experience) اهمیت بسیاری پیدا کرده و از سوی شرکت‌های بزرگ نرم‌افزاری (مانند مایکروسافت، اپل، گوگل و ...) در تولید محصولاتشان به شدت مورد توجه قرار گرفته است. [شرکت چارگون](#) نیز در این راستا با تشکیل تیم UX سعی در ارائه محصولاتی دارد که نه تنها جوابگوی نیازهای اصلی مشتریان باشد بلکه یک تجربه کاری توأم با لذت را برای آنها پدید آورد.

طراحی واسط کاربری (UI) یک نرم افزار کار فوق‌العاده‌ای است. در نظر گرفتن نیازهای مشتری و سعی در پوشش دادن آنها و مهمتر از همه بر طرف کردن مشکلات موجود در رابط کاربری فعلی با استفاده از الگوهای استاندارد طراحی، برای یک طراح UI کار فوق‌العاده لذت بخشی است. بی‌تردید دیدن شادی و رضایت کاربران از کار با واسط کاربری جدید پاسخی مناسب برای زحمات وی می‌باشد.

– از سوی دیگر، هنگامی که محصول نهایی که حاصل تلاش صدها نفر – از جمله برنامه نویسان، تحلیل گران سیستم، تست کنندگان و غیره بدست مشتری می‌رسد، رضایت او را تامین نمی‌کند و معمولاً انگشت اتهام به سوی تیم طراحی واسط کاربری نشانه می‌رود – “چرا کار کردن با این نرم افزار سخت است؟”، “چرا وقتی جستجو می‌کنم،

آنچه را که می‌خواهم نمی‌بینم؟"، "چرا این دکمه اینجا است؟" و هزاران چرای دیگر. و شاید مهمترین سوال این باشد که چرا لذت‌بخش‌ترین لحظات زندگی یک طراح UI تبدیل به کابوس می‌شود (در حالیکه این همان الایی است که کاربر با دیدن آن خوشحال بود و از آن لذت می‌برد). در جواب این سوال، امروز می‌خواهیم با شما در مورد یک حلقه گمشده صحبت کنیم؛ یک مفهوم، مفهومی که از این به بعد آن را بسیار خواهید شنید. بله، مفهومی به نام User Experience یا تجربه کاربری.

شاید اگر از افراد مختلف در مورد مفهوم تجربه کاربری بپرسیم، همه به این فکر کنند که قضیه کاملاً مشخص است؛ تجربه کاربری یعنی آن چیزی که کاربر تجربه می‌کند. خوب، اگر این چیزی است که شما هم به آن فکر کرده‌اید کاملاً درست حدس زده اید. UX در معنی همان چیزی است که کاربر تجربه می‌کند. اما بیاید به این مفهوم نگاهی دقیق‌تر ببینیم و آن را از نقطه نظر فنی مورد بررسی قرار بدهیم. در یک تعریف جامع در کتاب "طراحی تعامل: فرای تعامل میان انسان و کامپیوتر" نویسندگان کتاب مفهوم UX را این گونه تعریف می‌کنند:

"تجربه کاربری به این معنی است که یک محصول چگونه رفتار می‌کند یا توسط افراد در دنیای واقعی چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرد. بطور خاص‌تر تجربه کاربری یعنی افراد درباره یک محصول چه احساسی دارند و همچنین نوع لذت و رضایتی که هنگام کار کردن با آن، نگاه کردن به آن و لمس کردن آن بدست می‌آورند چگونه است."

آقای جیمز گرت در کتاب "عناصر تجربه کاربری" مثالی رو مطرح می‌کند که شاید بیان آن در اینجا خالی از لطف نباشد و با استفاده از آن بتوان بر روی مفهوم UX با هم

بیشتر صحبت کنیم.

– “شما با نور آفتابی که از پنجره اتاقتان به صورتتان برخورد می‌کند از خواب بیدار می‌شوید و در تعجبید که چرا زنگ ساعتتان هنوز به صدا در نیامده است. به ساعتتان نگاه می‌کنید و می‌بینید که بر روی ساعت 3:43 صبح توقف کرده و به قول خودمان خواب مانده است. در همین حال تلو تلو خوران از تخت خواب خود بیرون می‌آید تا ساعت دیگری را پیدا کنید که به شما بگوید که هنوز وقت دارید تا به موقع سر کار برسید به شرطی که ظرف 10 دقیقه خانه را ترک کنید.

در حالیکه به سرعت دارید لباس می‌پوشید به سمت دستگاه قهوه‌ساز می‌روید، اما وقتی – که قصد دارید تا دوز کافئین لازم برای ادامه روز را از قهوه صبح بدست بیاورید می‌بینید که هیچ چیزی در ظرف نیست. خوب، هیچ وقتی برای اینکه دلیل این امر را متوجه شوید نمانده – باید به سر کار بروید.

حدود یک بلوک از خانه دور شده‌اید که متوجه می‌شوید ماشین احتیاج به بنزین دارد. در پمپ بنزین، سعی می‌کنید از پمپی استفاده کنید که کارت اعتباری می‌پذیرد ولی متأسفانه این دفعه این پمپ کار نمی‌کند. خوب، پس مجبورید به داخل بروید و پول را مستقیماً به صندوق‌دار پرداخت کنید، اما قبل از این کار باید در یک صف طولانی منتظر بمانید چرا که صندوق‌دار به افراد درون صفی که در جلوی شما قرار دارند به کندی جواب می‌دهد.

در طول مسیر هم مجبورید به خاطر ترافیکی که به واسطه تصادف پیش آمده است، – مسیرتان را عوض کنید و در نتیجه زمان رانندگی بیشتر از آن چیزی که فکرش را می‌

کردید طول خواهد کشید. خوب، حالا دیگر قضیه کاملاً رسمی شده است: علی‌رغم تمام تلاش‌هایتان، شما دیر به سر کار می‌رسید. نهایتاً شما پشت میزتان قرار می‌گیرید در حالیکه، مضطربید، بستوه آمدید، خسته‌اید و از طرفی کج خلق هم شده‌اید و تازه هنوز هم روزتان شروع نشده است. نکته مهمتر اینکه از صبح تا حالا به قهوه‌ای که می‌خواستید هم نرسیده‌اید.

به نظر می‌رسد که یک زنجیره از بد شانسی‌ها را پشت سر هم داشتید - یکی از آن روزها. بیاید زنجیره رخدادهایی که برایتان اتفاق افتاد را با هم یکبار از نزدیک بازبینی کنیم و بینیم آیا می‌شد جلوی این بدشانسی‌ها را تا حدودی گرفت.

تصادف: تصادف در مسیر به این خاطر رخ داد که راننده چشمانش را برای یک لحظه از جاده برداشت تا صدای رادیو را کم کند. او مجبور بود تا به پایین نگاه کند، چرا که تشخیص دکمه صدا از طریق لمس کردن آن امکان‌پذیر نبود.

صف پرداخت پول: صفی که در پمپ بنزین به کندی حرکت می‌کرد به خاطر این بود که کار با صندوق پول پیچیده و گیج‌کننده بود و اگر مسئول صندوق در حال کار با آن دقت بیشتری نمی‌کرد، ممکن بود اشتباه کند و مجبور شود تا همه کارها را از اول انجام دهد. اگر صندوق ساده‌تر طراحی شده بود و طرح‌بندی و رنگ دکمه‌های آن با هم فرق می‌کرد، این صف هیچ وقت تشکیل نمی‌شد.

پمپ بنزین: شما اصلاً مجبور نبودید که در صف پول بایستید اگر که پمپ از شما کارت اعتباریتان را قبول می‌کرد. ممکن بود که پمپ به راحتی کارت شما را قبول کند فقط به شرطی که کارت را از طرف دیگه می‌چرخانید، ولی هیچ چیزی بر روی پمپ این

مسئله را مشخص نکرده بود و شما هم چنان عجله داشتید که فکر نکردید که همه جهات را امتحان کنید.

دستگاه قهوه ساز: قهوه ساز، قهوه را درست نکرده بود چون شما دکمه روشن کردن دستگاه را کاملاً به پایین فشار نداده بودید. دستگاه هم به هیچ شکلی به شما نشان نداده بود که روشن شده است: نه نوری، نه صدایی، نه مقاومتی که شما هنگام لمس کردن دکمه احساس کنید. شما فکر می کردید که دستگاه را روشن کرده اید ولی کاملاً در اشتباه بودید. تمام این مشکلات می توانست رخ ندهد اگر که شما دستگاه قهوه ساز را به گونه ای تنظیم می کردید تا به طور خودکار اولین کاری که صبح انجام می دهد دم کردن قهوه باشد؛ اما شما هیچ وقت این کار را یاد نگرفته اید. با این فرض که اصلاً می دانستید همچنین قابلیت وجود دارد. صفحه نمایش جلوی دستگاه همچنان عدد 12:00 را چشمک می زند.

ساعت: و الآن رسیدیم به فاکتوری که تمام زنجیره رویدادهای امروز را ایجاد کرد: ساعت زنگ دار. زنگ ساعت به صدا در نیامد به خاطر اینکه ساعت اشتباه بود و ساعت زمان اشتباهی را نشان می داد چرا که گربه شما در میان شب بر روی آن رفته بود و ساعت بازنشانی (reset) شده بود. یک طراحی کمی متفاوت می توانست جلوی بازنشانی ساعت توسط گربه را بگیرد و نتیجتاً شما خواب نمی ماندید و هنگامی که از تخت خواب بیرون می آمدید زمان بسیاری داشتید و هیچ احتیاجی به عجله نبود.

چند بار اتفاق بالا برایتان رخ داده است؟ احتمالاً هیچ بار یا برای برخی از شما چندین بار. ولی مسئله واقعاً چندبار رخ دادن داستان برای شما نیست، این فقط یک داستان

است. مسئله اصلی درک تجربه کلی می‌باشد که فرد در طول این داستان بدست می‌آورد و نحوه تعاملی است که با وسایل و شرایط موجود در هر یک از قسمت‌ها دارد.

بیاید در حالیکه داستان آقای گرت را در ذهن داریم، یک بار دیگر نگاهی به تعریف ارائه شده از تجربه کاربری بیاندازیم. این مفهوم بدین معنی است که یک محصول چگونه رفتار می‌کند یا افراد در دنیای واقعی چگونه از آن استفاده می‌کنند. تجربه خالصی که شما از کار کردن با یک محصول از ابتدا تا انتها بدست می‌آورید، از لحظه‌ای که محصول را می‌بینید تا زمانی که با استفاده کردن از آن به خواسته خود می‌رسید. از واسط کاربری، از فعالیتی که صورت می‌گیرد تا نتیجه‌ایی که حاصل می‌گردد، همه و همه در تجربه‌ای که بدست می‌آورید دخیل هستند. و این تجربه بدست آمده از کار کردن با آن محصول است که به شما احساس رضایت و شادی یا نارضایتی و غم را منتقل می‌کند نه ظاهر زیبا یا نتیجه پایانی. هر چند که این موارد در تجربه بدست آمده سهیم هستند ولی نقش نهایی را بازی نمی‌کنند. این همان دلیلی است که سبب می‌شود تا لذت بخش‌ترین لحظات یک طراح UI تبدیل به کابوس شود. چرا که علی‌رغم طراحی یک UI فوق‌العاده و رضایت کاربر در ابتدای قضیه، در طول زمان زیبایی واسط کاربری عادی شده و آنچه باقی می‌ماند نارضایتی بدست آمده از تجربه‌ایست که کاربر با نرم‌افزار داشته است.

-به همین خاطر امروزه به جای تاکید بر روی واژه UI بر مفهوم UX تکیه می‌شود. تجربه‌ای که از لحظه‌ای که برای حل قضیه‌ای تصمیم می‌گیرید تا از محصول یا نرم‌افزاری استفاده کنید تا بعد از رسیدن به نتیجه نهایی با شماست. کل احساس شما از تعامل با آن محصول یا نرم‌افزار، احساس شادی، لذت، ناراحتی، بستوه آمدن، کنترل و در یک

کلام تجربه کاربری.

مقاله‌ای که از سوی تیم **UX** شرکت چارگون در کنفرانس **ICIMT 2011** شرکت داده شده است، از میان ده‌ها اثر ارسالی جهت ارائه شفاهی و درج در مجموعه مقالات این کنفرانس انتخاب گردیده است. خلاصه‌ای از مقاله را می‌توانید مطالعه کنید. خبر مرتبط با پذیرش مقاله را اینجا بخوانید.

“در این مقاله یک جریان کاری بهینه‌سازی شده برای فرآیند **Heuristic Evaluation** ارائه شده است. این جریان کاری به متخصصان مهندسی کاربرپذیری (**Usability Engineers**) به خصوص در زمینه طراحی واسط کاربری این امکان را می‌دهد که متد **Heuristic Evaluation** را به کار گیرند و از تمامی مزایای این روش در مدت زمان کوتاه‌تر و با ضریب اطمینان بیشتر بهره‌مند شوند.

- جریان کاری مطرح شده در این مقاله متد **Heuristic Evaluation** را به گونه‌ای به 9 گام تقسیم می‌نماید که تمامی فرآیند را در برمی‌گیرد. افراد و نقش‌های آنها در هر یک از گام‌های فرآیند به همراه دستاوردهایی که هر یک به عنوان خروجی ایجاد می‌کنند و همچنین نحوه اتصال اجزای سیستم به یکدیگر مشخص گردیده است. یکی از مهم‌ترین مزایای استفاده از این جریان کاری، مشخص بودن نحوه ارتباطات داخلی و نیز ارتباطات بین اجزاست که اتصال اجزا شامل گام‌ها، افراد و دستاوردها را با یکدیگر به خوبی نشان داده است.

به عنوان نتیجه کار، جریان کاری مورد نظر در فرآیند توسعه نسخه جدید نرم افزار در دست تولید شرکت چارگون مورد استفاده قرار گرفت که به طبع آن نتایج کاراتر با میزان مشکلات کمتر را طی اجرای متد Heuristic Evaluation شاهد بودیم.

این مطلب در وبلاگ رسمی چارگون منتشر شده است. برای پیگیری مطالب می توانید مشترک خوراک این وبلاگ شوید.