العقل هو أغلى أداة UX على الإطلاق

عبد العزيز العصيمي
@abdulazizosime

القرار الصحيح
RIGHT DECISION

مراحل تجربة المستخدم

يمكن القول أن تصميم تجربة المستخدم فلسفة ومجال وممارسة.

ويمر بثلاث مراحل:

- مرحلة التفكير

- مرحلة التنفيذ

- مرحلة التحقق

القرار الصحيح
RIGHT DECISION

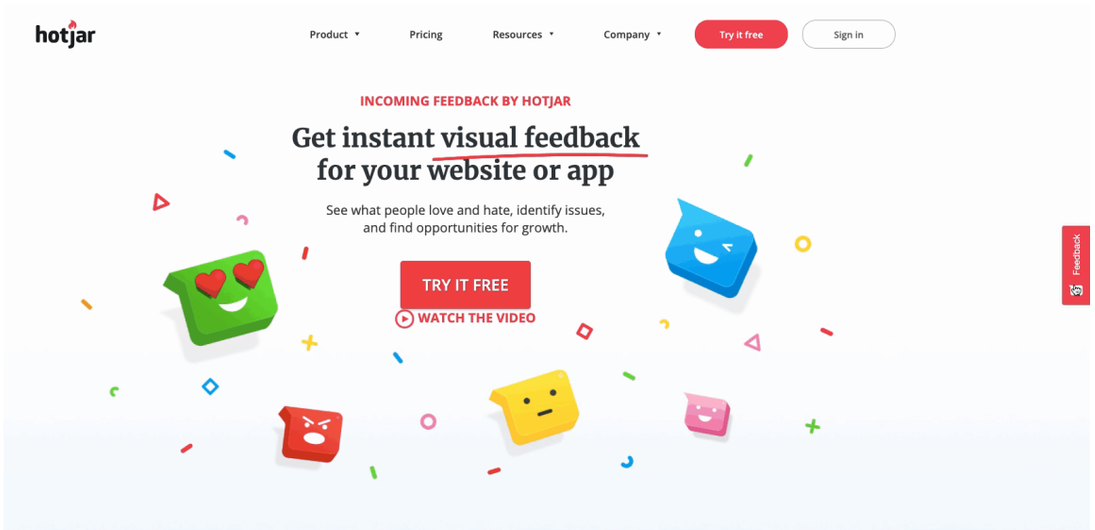
مرحلة التفكير

هي مرحلة بحث سلوك وتطلعات المستخدم وحاجة العمل من خلال مقابلة اصحاب المصلحة واخذ استطلاعات رأي المستخدمين وتحليل البيانات الديموغرافية للمستخدمين والتخطيط الانسيابي.

يمكن استخدام التقنيات لجمع بيانات المقابلات بواسطة برنامج User Interviews و Dovetail والتي تساعد على ترتيب البيانات وتصنيفها.

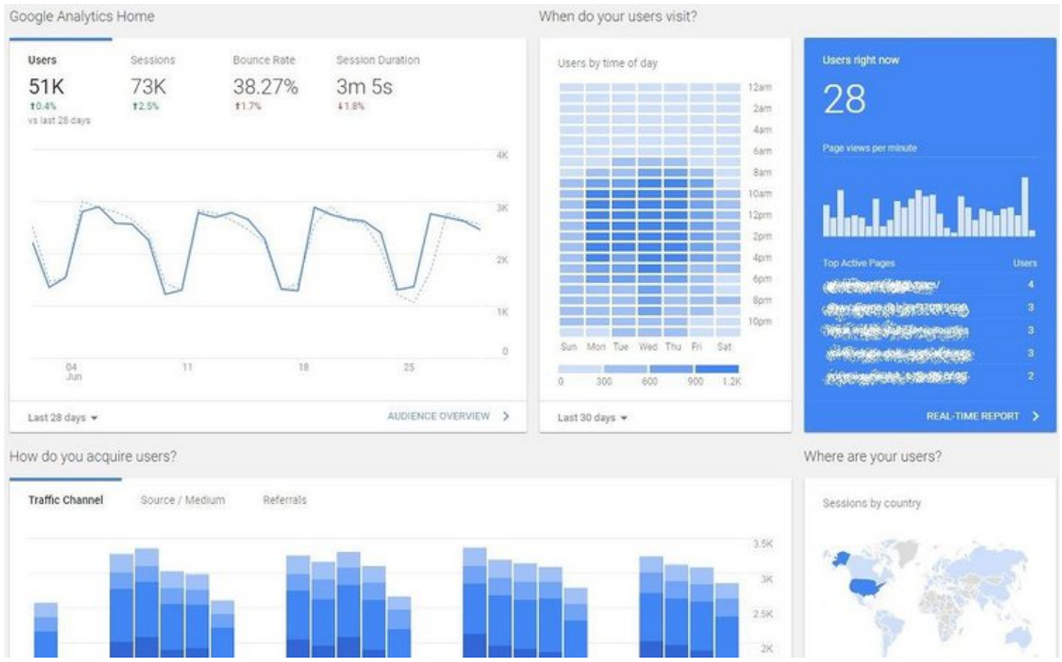
واستخدام Hotjar Incoming Feedback لجمع استطلاعات الراي الذي يوفر تقييم مستوى رضاهم

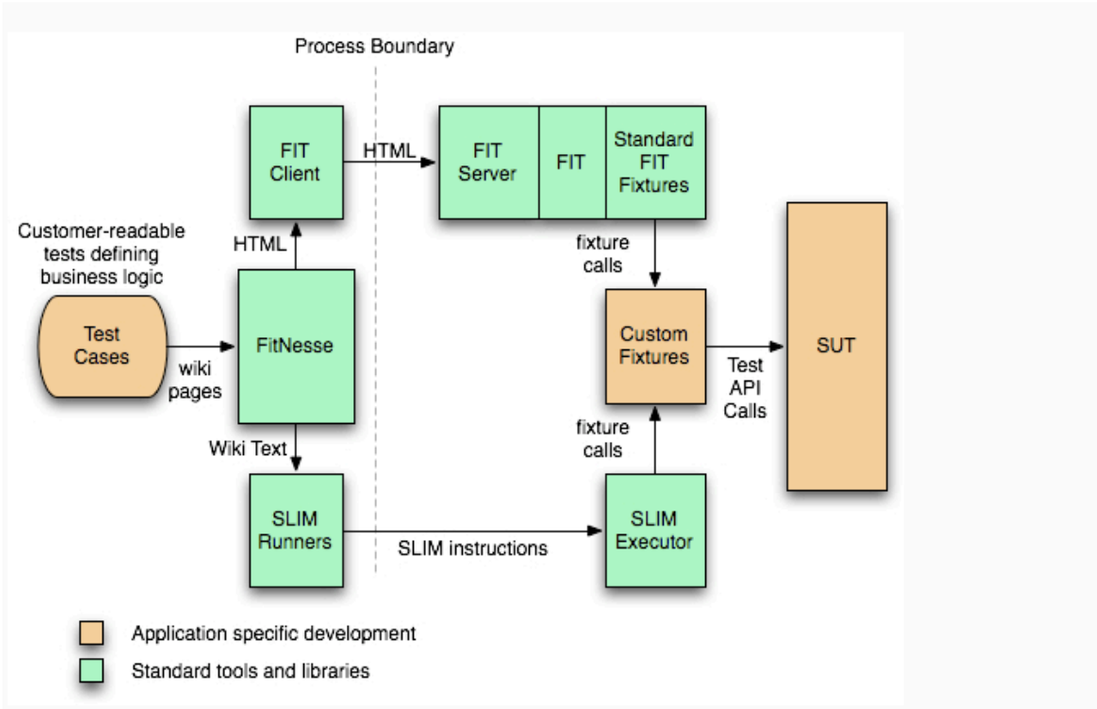
ووصف تجربتهم باستخدام صفحات ويب معينة بعناصرها وعدد لقطات الشاشة للصفحة.



القرار الصحيح
RIGHT DECISION

واستخدام **Google Analytics** لتحليل سلوكيات المستخدمين ومعدلات الارتداد والخروج والتحويلات للوصول إلى الهدف ، ومصادر الحركة والخصائص الديموغرافية (العمر ، الموقع ، الوسيط الذي يستخدمونه ، تفضيلات الشبكة الاجتماعية)



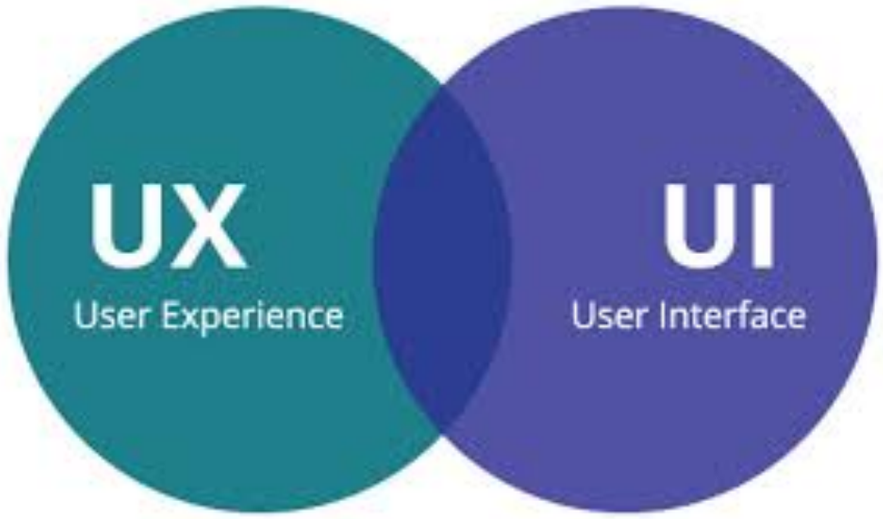


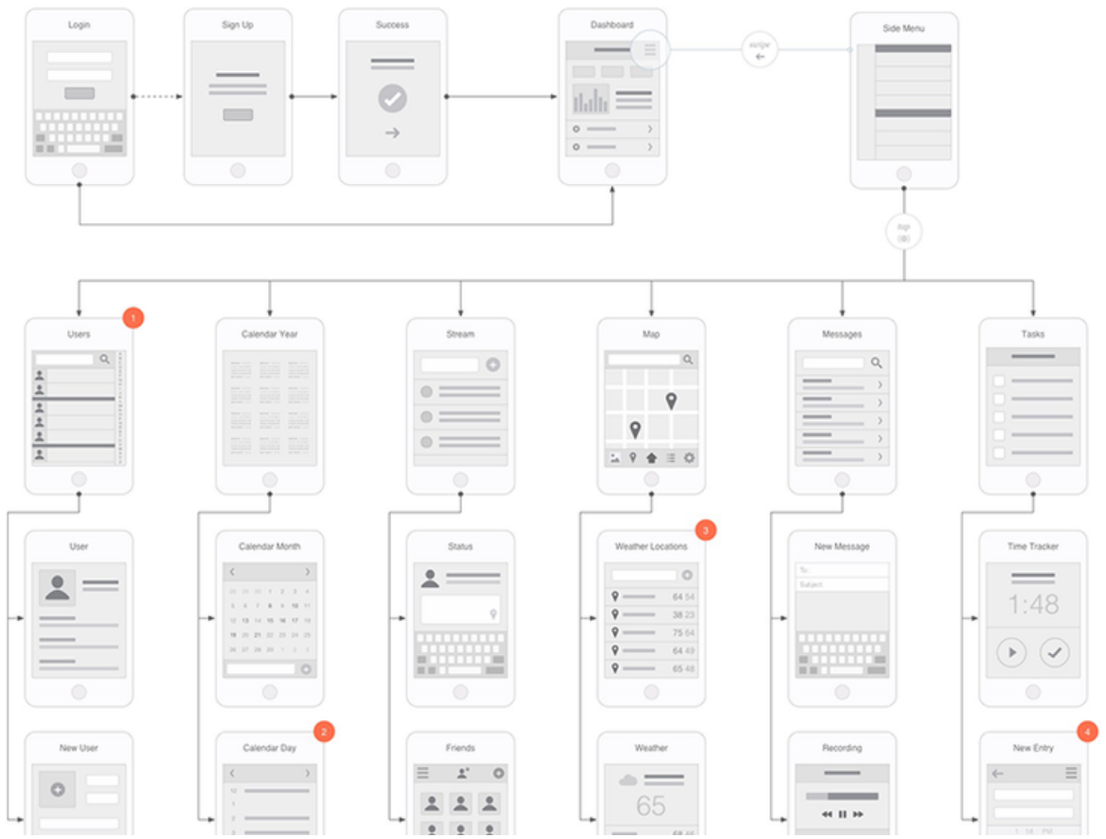
وهناك تقنيات الإختبارات الداخلية كـ **FitNesse** وهي أداة آلية لاختبار قبول المستخدم للبرنامج ويساعدك على القيام بتحديد جميع المشكلات والأخطاء المحتملة من خلال اختبار **Alpha** قبل طرح المنتج للجمهور.

القرار الصحيح
RIGHT DECISION

مرحلة التنفيذ

هي العمل على نوعين من التصميم الأول مرئي وهو واجهة المستخدم UI والآخر تصميم تجربة المستخدم UX بإستخدام أدوات التخطيط الانسيابي والتخطيط الشبكي وأدوات النمذجة وفق نتائج مرحلة البحث والتفكير للوصول لأفضل تصميم يحقق تطلعات المستخدمين.

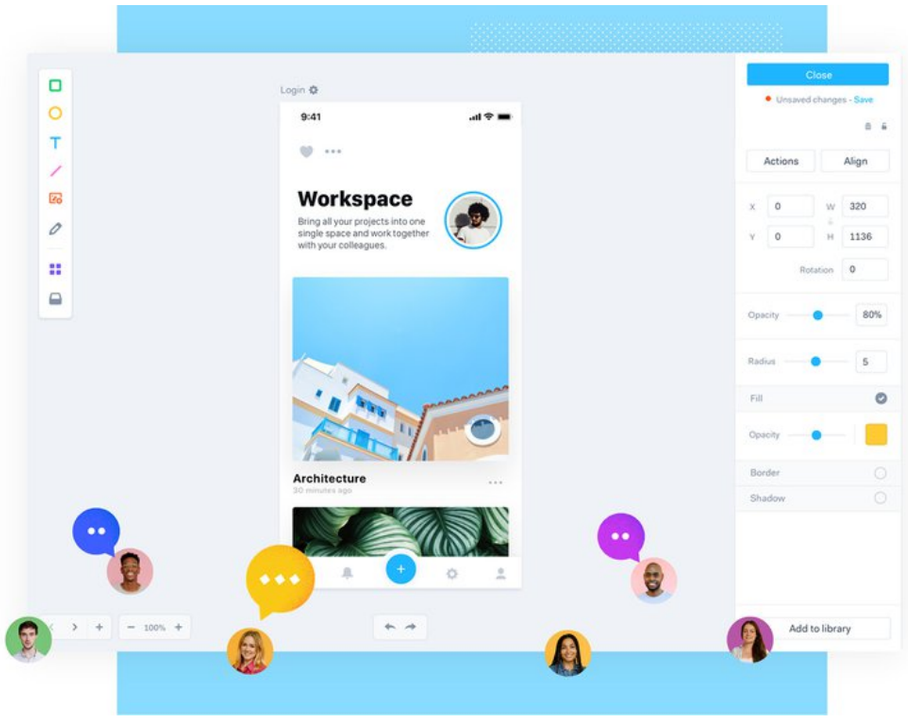




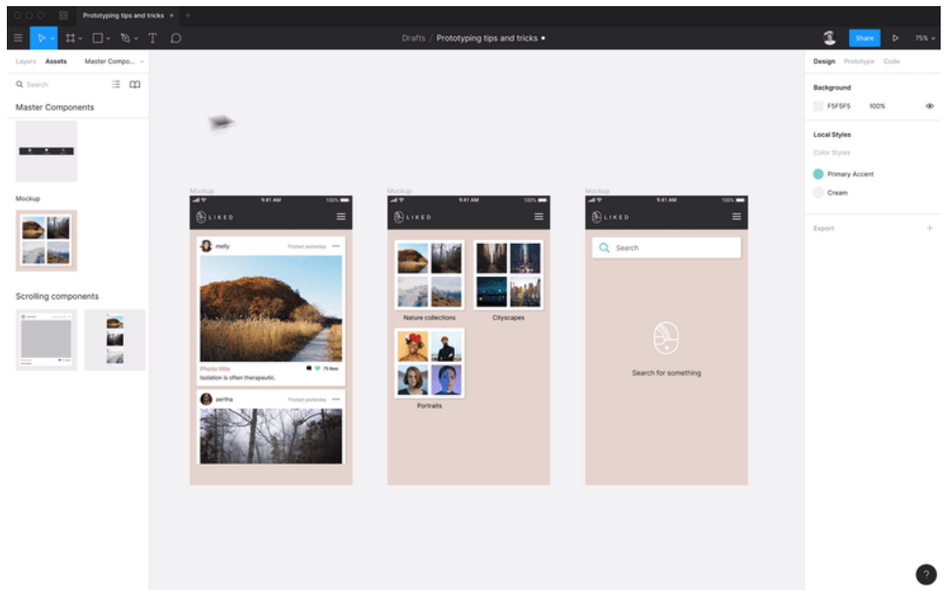
تساعد أدوات التخطيط الانسيابي على التنبؤ باحتياجات المستخدمين وأفكارهم وإجراءاتهم لمواءمتها مع احتياجات العمل يمكن إستخدام برنامج LucidChar وكذلك OmniGraffle لرسم تصور رحلة المستخدم وتجربة أفكار التصميم المختلفة.

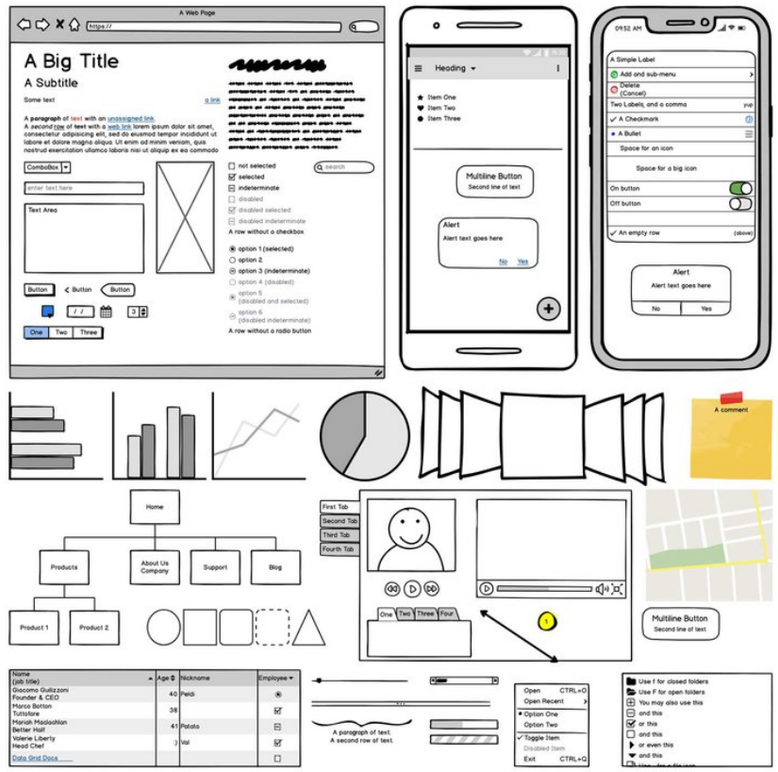
القرار الصحيح
RIGHT DECISION

كما تُستخدم أدوات التخطيط الشبكي لإنشاء تصورات أساسية لتمثيل مرئي غير رسمي لأي نوع من واجهة البرنامج، ويمكن استخدام Balsamiq وMarvel لاختبار جمالية بصرية غير مثالية للبكسل ولتشجيع العصف الذهني للوصول إلى مفاهيم التصميم وتوليد الأفكار في المراحل الأولى من عملية تصميم البرنامج.



كما تُنشئ أدوات النماذج الأولية تصورات أكثر تطوراً لحلول التصميم تسمح بإدخال العناصر والرسوم المتحركة والرموز لإنشاء نماذج أولية عالية الدقة و بناء نماذج أولية ديناميكية لمنتجك واختبارها من أجل التأكد من سهولة الاستخدام عبر برنامج Figma





القرار الصحيح
RIGHT DECISION

مرحلة الاختبار

وهي عندما تختبر الميزة أو موقع أو تطبيق أو منتج بإستخدام أدوات UX لمعرفة ما إذا كان ما تم فعله صحيح ومعرفة كيفية استجابة المستخدمين لتحسين تجربة المستخدم من خلال أربع طرق:

-المقارنة بين نسختين

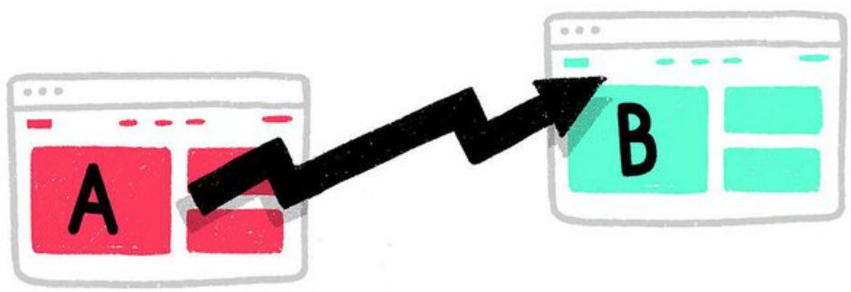
-خريطة التمثيل اللوني

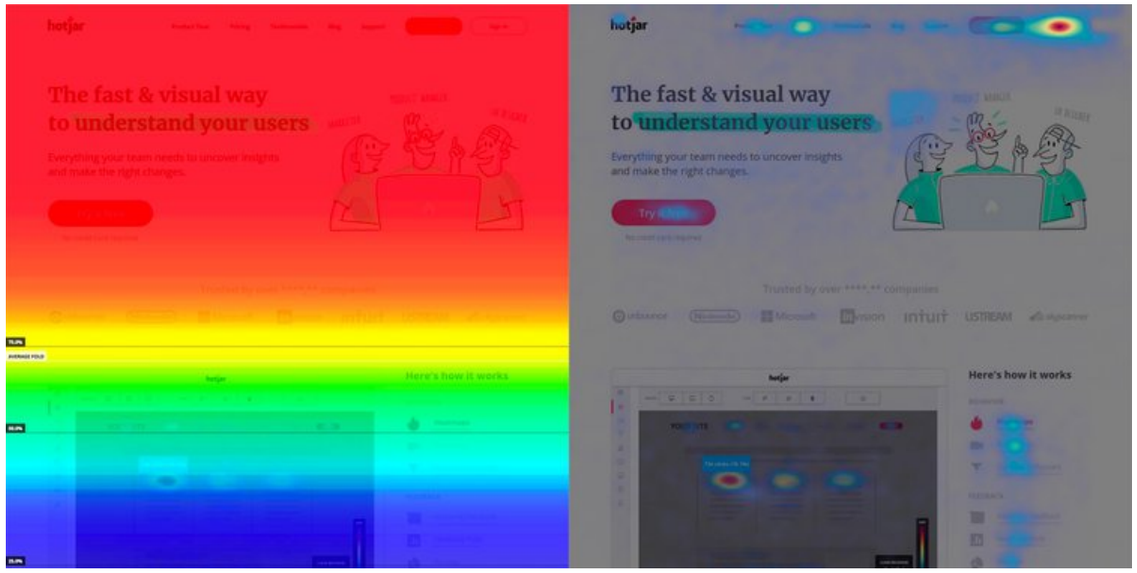
-استطلاعات الراي

-تسجيل الجلسات

اختبار المقارنة بإجراء تشغيل نسختين مختلفتين A&B من نفس موقع الويب كجزء من تجربة مضبوطة وجمع البيانات التي تحقق أفضل أداء أو تحول.

يمكن استخدام Google Optimize والذي يتكامل مع Google Analytics الذي استخدمناه في مرحلة التفكير وكذلك Omniconvert الذي يفيد في التعرف على سلوك المشترين في المتاجر الإلكترونية.





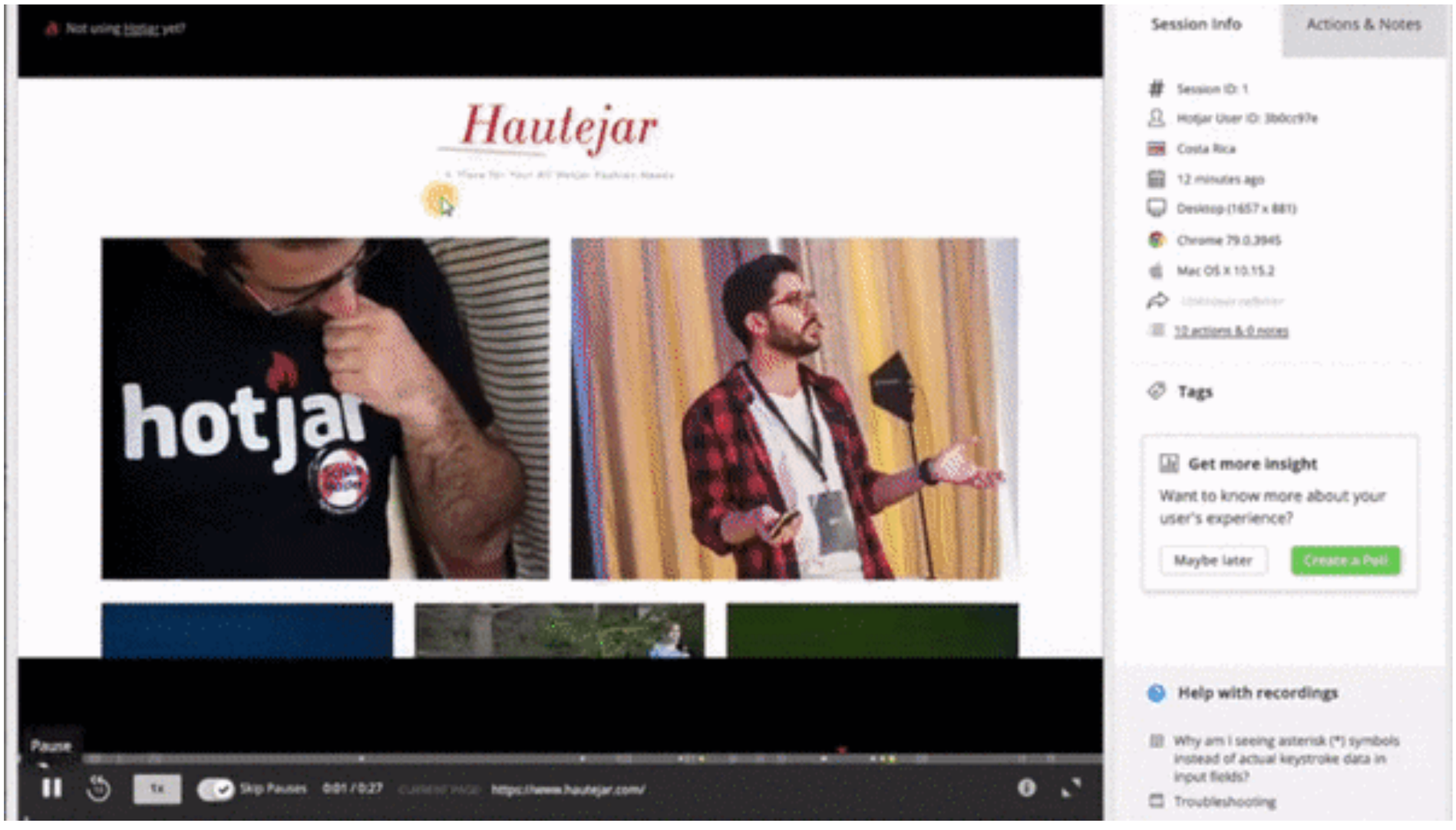
اختبار التمثيل اللوني عباره عن خرائط حرارية تعكس المواضع الأكثر استخداماً بالضغط عليها او لمسها على الاجهزة ذات شاشات اللمس، لفهم ما يفعله المستخدمون وسيكشف عدد من الفرص لتحسين تصميم الصفحه بما يضمن إطلاع الزائر على معظمها يمكن استخدام برنامج Hotjar و Heatmaps و Lucky Orange لذلك.

أدوات الاستطلاع الكثيرة سوف تمنحك تعليقات مباشرة بعيداً عن التخمين ومعرفة ما يحتاجه المستخدمون بالضبط ويفكرون فيه بتعبيرهم الخاص.

يمكنك أيضًا معرفة مقاييس نجاح العملاء الرئيسية باستخدام (NPS) ونقاط رضا العملاء (CSAT) واستطلاعات نقاط جهد العميل (CES) والأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة.

القرار الصحيح
RIGHT DECISION

أدوات تسجيل الجلسة بواسطة UXCam و Hotjar Session Recordings و Loop11 التي تساعد على تصور كيفية تجربة المستخدمين الفرديين وتفاعلهم مع الموقع و فهم وتحديد العوائق في تجربة المستخدم واختبار قابلية الاستخدام، عادة تتكامل مع أدوات النماذج الأولية Axure وJustInMind و InVision.



ختاماً

الخطوات الاستراتيجية لتصميم تجربة المستخدم تتمحور حول المستخدم ومبنية على قيادة تجارب مستخدم أفضل، تعتبر أدوات UX مفتاح أي سير عمل ناجح للتصميم المرتكز على المستخدم، تمنحك أدوات UX نظرة ثاقبة نوعية حول كيفية تجربة المستخدمين لموقعك على الويب أو تطبيقك أو منتجك.

إن جمع التعليقات من المستخدمين وتحديد المشكلة الفعلية، وتصنيف المشاريع وفقًا للأهداف بدلاً من توليد الأفكار ثم تحويل الأفكار إلى حلول فعلية لحل المشكلات.

إن اختبار المستخدم يمكن من الحصول على رؤى أكثر استنارة في جميع المجالات، كما إن التشخيص والتكرار بهدف تحسين تجربة المستخدم وتجربة العميل بشكل عام يحقق خلق قيمة استباقية لجذب

عبد العزيز العصيمي

@abdulazizosime