

العقل هو أغنى أراء UX على الإطلاق



مراحل تجربة المستخدم

يمكن القول أن تصميم تجربة المستخدم فلسفة ومجال وممارسة ويمر

بثلاث مراحل :

- مرحلة التفكير

- مرحلة التنفيذ

- مرحلة التحقق



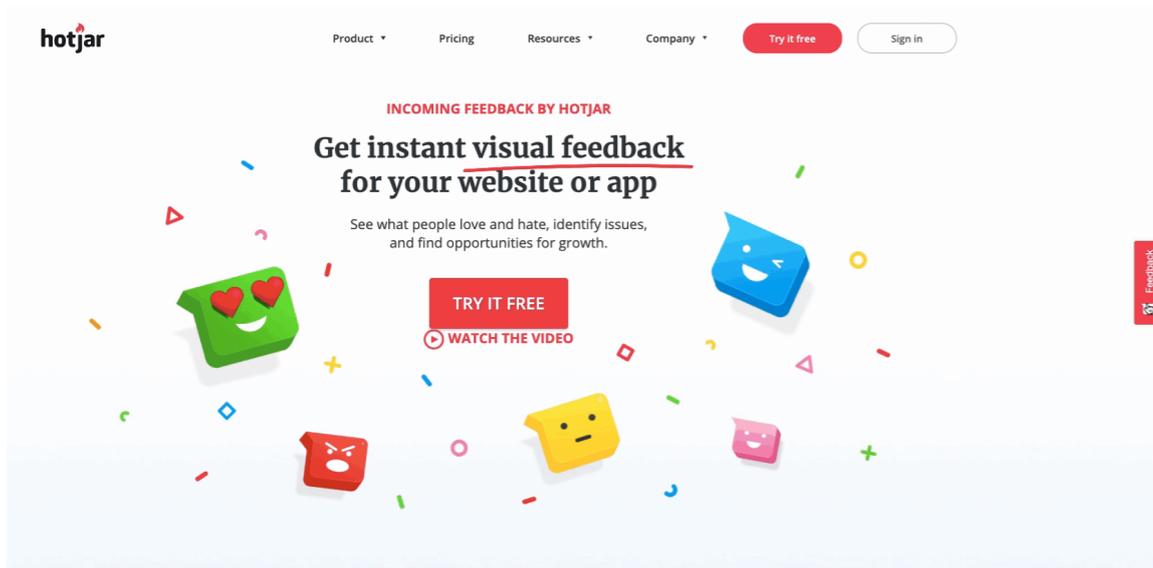
مرحلة التفكير

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

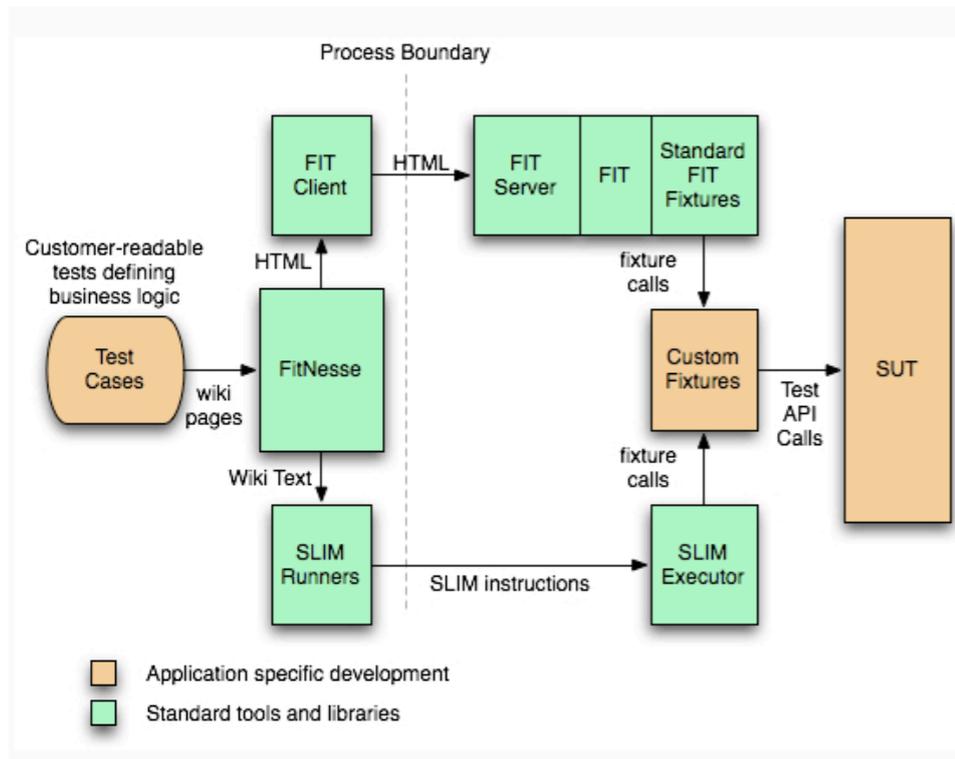
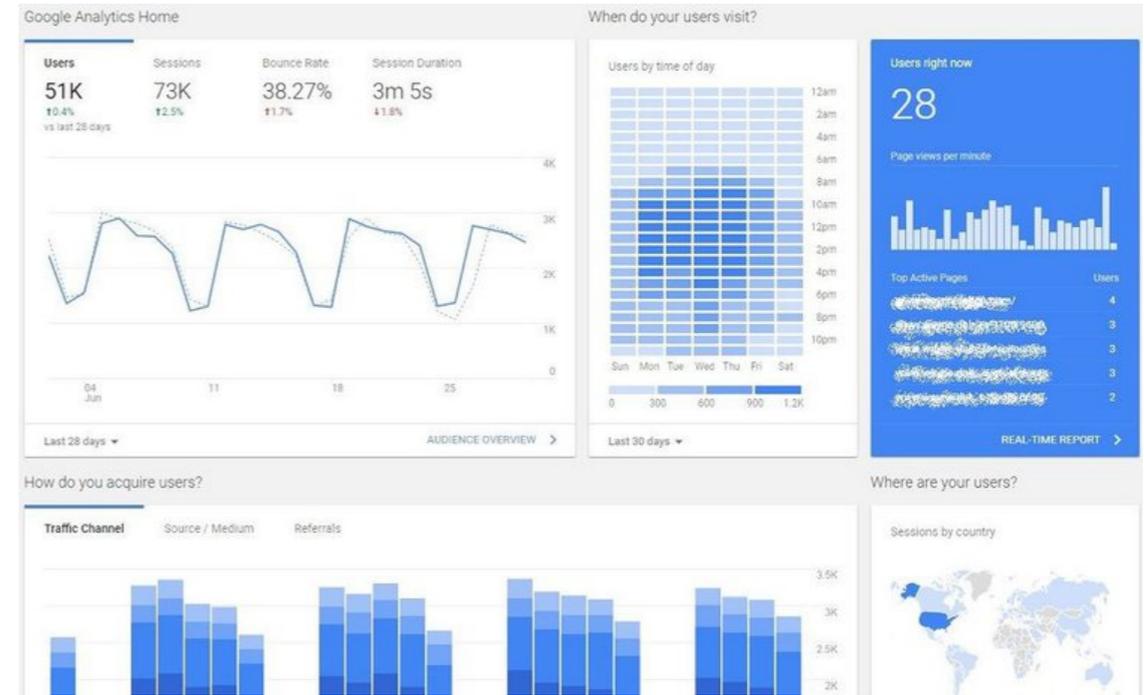


يمكن استخدام التقنيات لجمع بيانات المقابلات بواسطة برنامج **User Interviews** و **Dovetail** والتي تساعد على ترتيب البيانات وتصنيفها .

واستخدام **Hotjar Incoming Feedback** لجمع استطلاعات الراي الذي يوفر تقييم مستوى رضاهم ووصف تجربتهم باستخدام صفحات ويب معينة بعناصرها وعدد لقطات الشاشة للصفحة .



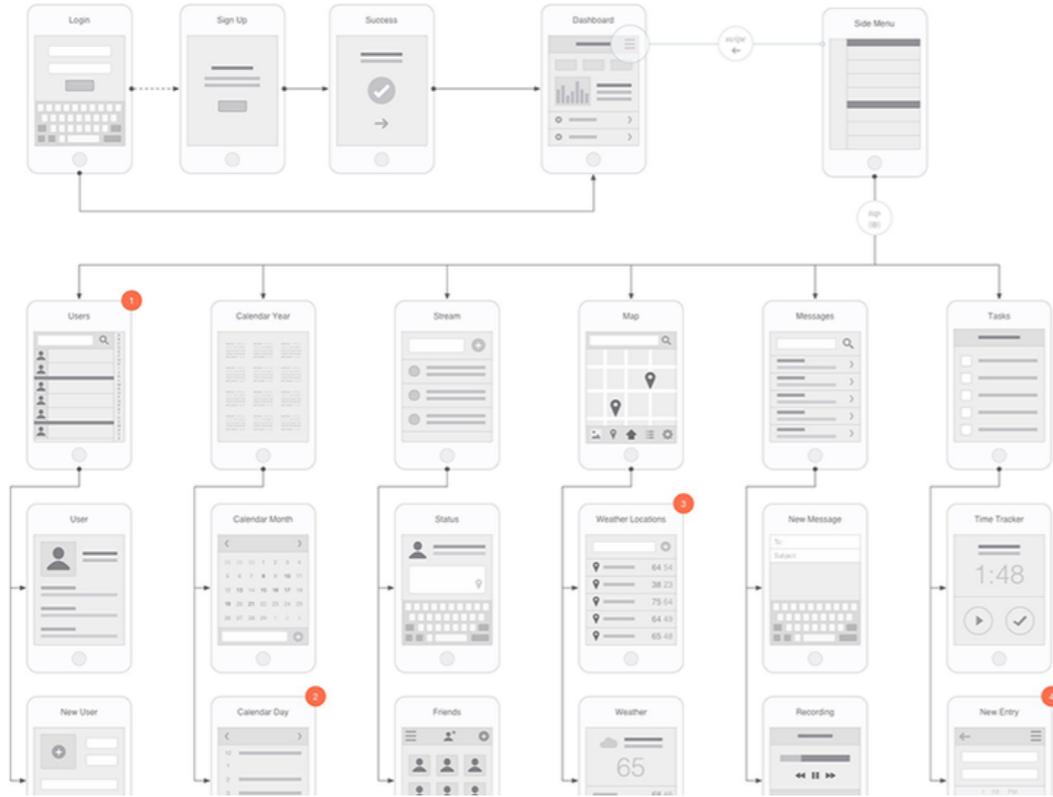
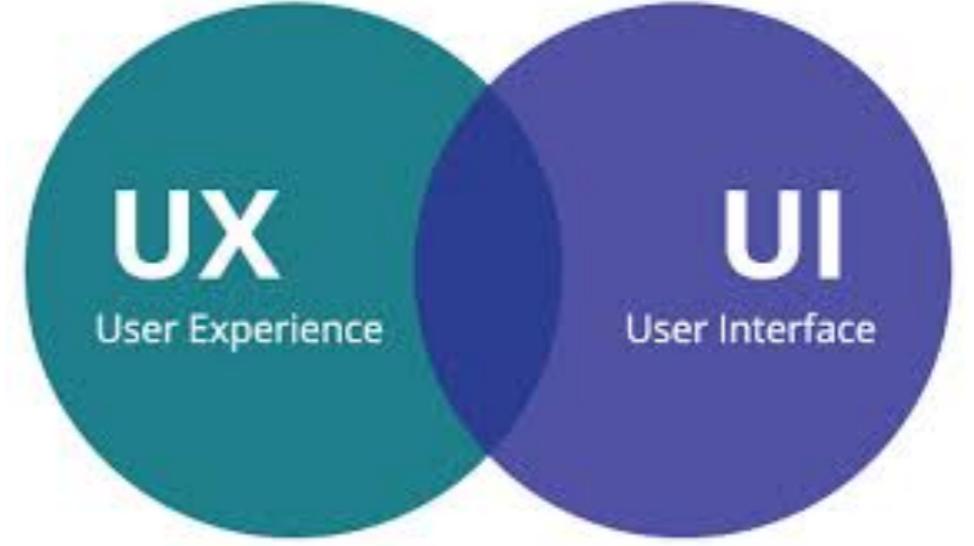
واستخدام **Google Analytics** لتحليل سلوكيات المستخدمين ومعدلات الارتداد والخروج والتحويلات للوصول إلى الهدف ، ومصادر الحركة والخصائص الديموغرافية (العمر ، الموقع ، الوسيط الذي يستخدمونه ، تفضيلات الشبكة الاجتماعية)



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 .

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 **OmniGraffle** وكذلك **LucidChar** لرسم تصور رحلة المستخدم وتجربة أفكار التصميم المختلفة .

مرحلة الاختبار

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

-المقارنة بين نسختين

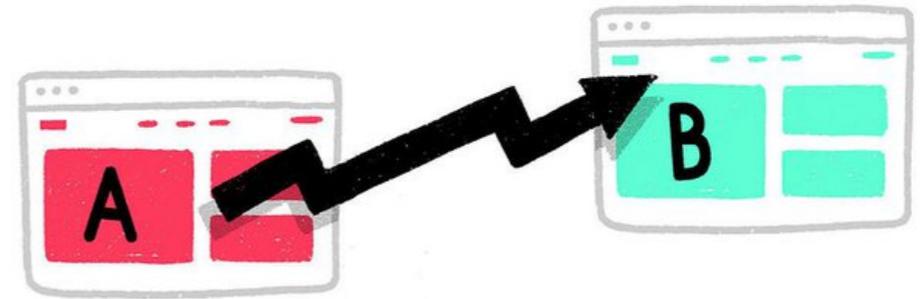
-خريطة التمثيل اللوني

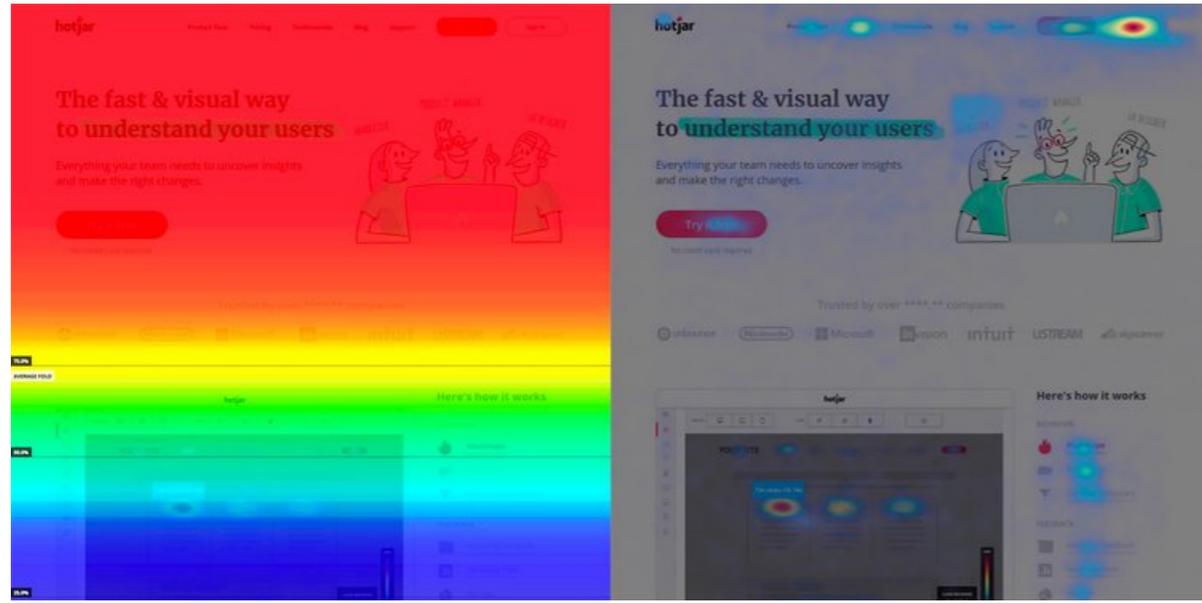
-استطلاعات الراي

-تسجيل الجلسات



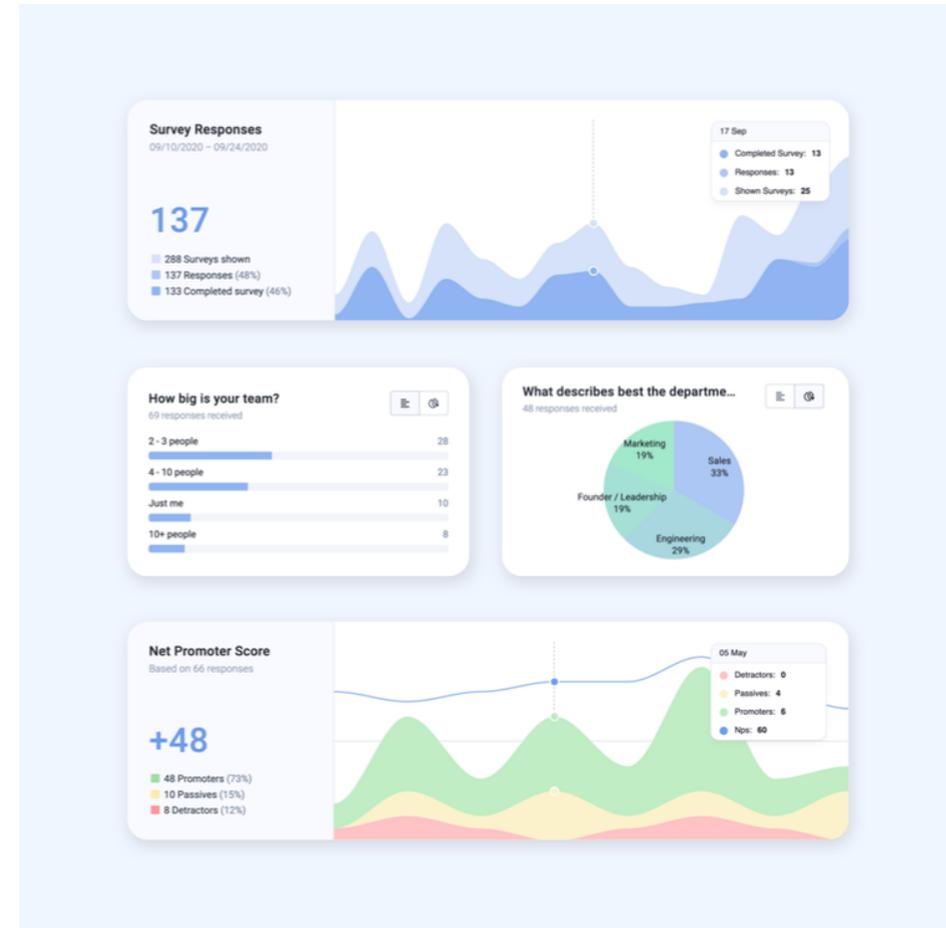
اختبار المقارنة بإجراء تشغيل نسختين مختلفتين **A&B** من نفس موقع الويب كجزء من تجربة مضبوطة وجمع البيانات التي تحقق أفضل أداء أو تحول . يمكن استخدام **Google Optimize** والذي يتكامل مع **Google Analytics** الذي استخدمناه في مرحلة التفكير وكذلك **Omniconvert** الذي يفيد في التعرف على سلوك المشترين في المتاجر الإلكترونية .



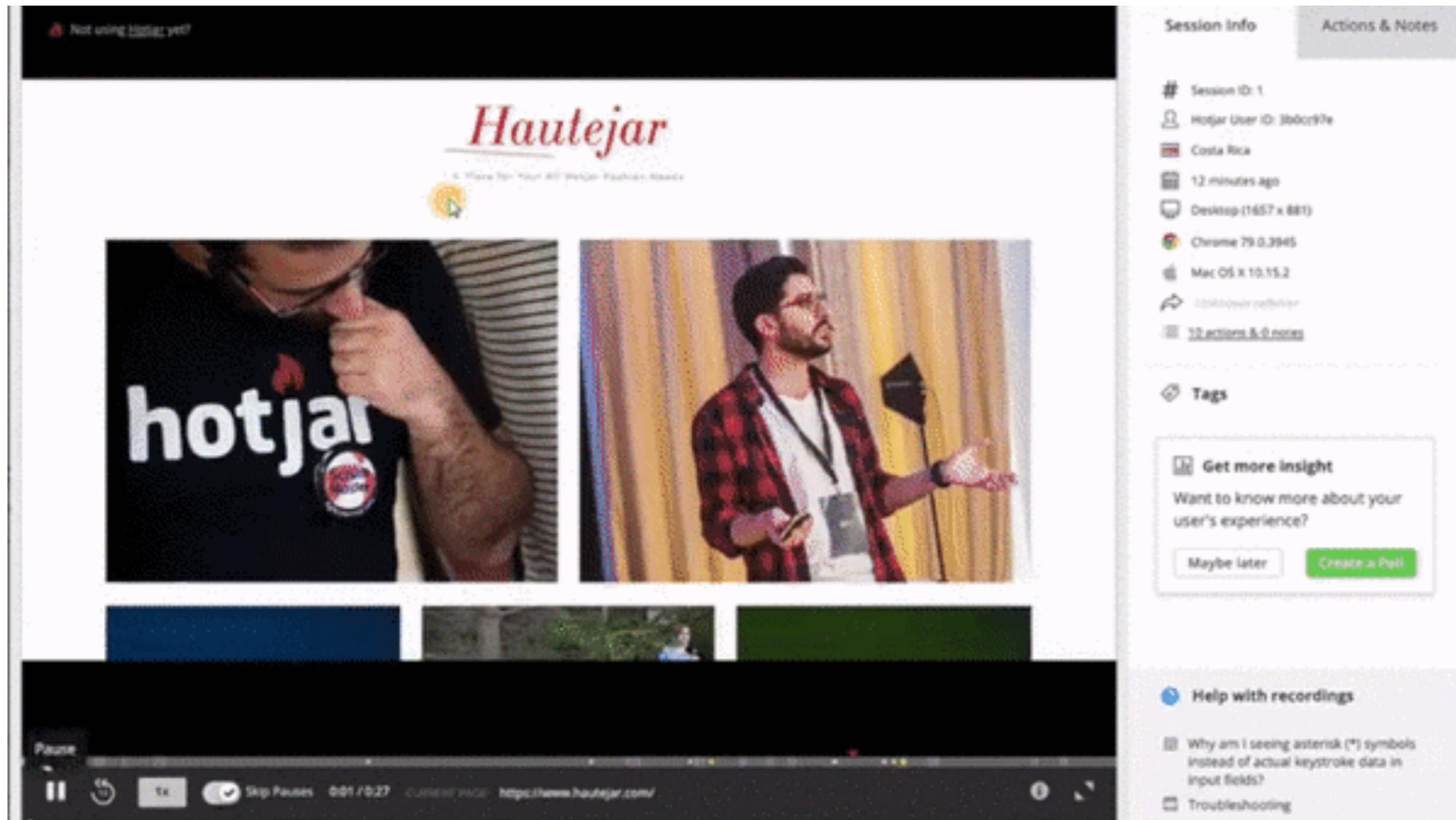


اختبار التمثيل اللوني عبارته عن خرائط حرارية تعكس المواضيع الأكثر استخداماً بالضغط عليها أو لمسها على الأجهزة ذات شاشات اللمس ، لفهم ما يفعله المستخدمون وسيكشف عدد من الفرص لتحسين تصميم الصفحة بما يضمن إطلاع الزائر على معظمها يمكن استخدام برنامج **Hotjar** على **Heatmaps** و **Lucky Orange** لذلك .

أدوات الاستطلاع الكثيرة سوف تمنحك تعليقات مباشرة بعيداً عن التخمين ومعرفة ما يحتاجه المستخدمون بالضبط ويفكرون فيه بتعبيرهم الخاص .
يمكنك أيضاً معرفة مقاييس نجاح العملاء الرئيسية باستخدام (**NPS**) ونقاط رضا العملاء (**CSAT**) واستطلاعات نقاط جهد العميل (**CES**) والأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة .



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** و **JustInMind** 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 وفقاً 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 المزيد من العملاء

عبد العزيز العصيمي

@abdulazizosime