



UX چیست؟ طراحی تجربه کاربری دقیقا چه می کند؟

نویسنده: نبی عبدی - تیم تحریریه آکادمی وبکیما

شاید تا به حال عبارت طراحی رابط کاربری و طراحی تجربه کاربری را شنیده باشید، در حقیقت طراحی رابط کاربری همان معادل فارسی عبارت User Interface Design یا به اختصار UI است؛ و طراحی تجربه کاربری معادل فارسی عبارت User Experience Design یا به اختصار UX است، بنابراین ساده‌ترین پاسخ سؤال UX چیست می‌تواند این باشد: تجربه مشتری! این تعریف فوق‌العاده کوتاه و ساده بود!

تجربه کاربری UX چیست؟

UX یا همان تجربه کاربری، تعریف رایج پذیرفته شده‌ای ندارد، زیرا ابعاد زیادی داشته و بسیار گسترده است. در پاسخی دیگر به UX چیست، باید بگوییم که مجموعه‌ای از رشته‌های مختلف اعم از طراحی تعامل، معماری اطلاعات، طراحی بصری، قابلیت استفاده و تعامل انسان و کامپیوتر را UX می‌نامند.

خبر خوب این است که UX اینجاست تا بماند. سازمان‌ها شروع به درک این نکته کرده‌اند که برداشت مشتری از برندها چقدر مهم است و آنها می‌دانند که طراحی یک تجربه عالی، بهترین راه ایجاد اعتماد و وفاداری است. علاوه بر این، با ادامه رشد استانداردهای UX خوب، کاربران به تجربه‌های بهتر عادت می‌کنند.



طراحی تجربه کاربری (UX) چیست؟

و این بدان معنی است که عملکرد UX در حال گسترش است. در ابتدا، UX عمدتاً بر روی تجربه‌های دیجیتال متمرکز بود اما به سرعت در دنیای فیزیکی نیز گسترش یافت و محبوب شد. شاید شما هم اصطلاح "تجربه مشتری" را زیاد شنیده باشید و این لایه دیگری است که باید در نظر بگیرید.

آینده برای UX بسیار روشن به نظر می‌رسد. تقریباً تمامی شرکت‌ها اهمیت تجربه کاربری را درک کرده‌اند. کاربران انتظار دارند تجربه‌های بهتری داشته باشند و به برندهایی که تجارتشان را به آنها ارائه می‌دهند، پاداش می‌دهند.

اگر محصولی در زندگی شما نوعی ارزش ارائه نمی‌دهد، به احتمال زیاد برای مدت طولانی از آن استفاده نخواهید کرد. آیا این محصول در وقت یا هزینه شما صرفه جویی می‌کند؟ آیا به شما در دستیابی به اهداف شخصی یا شغلی کمک می‌کند؟ معیار هر چه که باشد، در هنگام استفاده از محصولات، باید مقداری ارزش به شما اضافه کند.

از آنجا که مبحث UX محبوبیت بیشتری پیدا کرده است، اگر در UX کاملاً تازه وارد هستید، لازم است که ابتدا مفهوم آن را به طور دقیق، درک کنید.

ما اینجا هستیم که تنها به همین تعریف بسنده نکرده و می‌خواهیم تصویر واضح‌تری از معنای واقعی UX چیست در ذهن‌ها ایجاد کنیم. پس با ادامه مقاله مفهوم تجربه کاربری با آکادمی وبکیما همراه باشید.



آیا تجربه کاربری پیچیده است؟

شما می‌توانید هر نوع ویژگی یا قابلیت را به محصول خود اضافه کنید و هر زمان که با خود فکر کردید طراحی تجربه کاربری یا UX پیچیده است فقط و فقط جمله زیر را به خود یادآوری کنید:

آیا کاربر در زمان استفاده از محصول من احساس خوبی دارد؟

مفهوم تجربه کاربری به زبان بسیار ساده

طراحی تجربه کاربری همان‌طور که از اسمش پیداست، در مورد طراحی ایده آل تجربه جهت استفاده از خدمت یا محصول است. بدین ترتیب می‌تواند شامل همه انواع خدمات و محصولات باشد، به عنوان مثال به [طراحی سایت](#)، طراحی قالب وردپرس یا طراحی یک نمایشگاه و یا موزه فکر کنید.

اما کاربرد اصلی طراحی تجربه کاربری برای وبسایت‌ها، اپلیکیشن‌های تحت وب و سایر اپلیکیشن‌های نرم‌افزاری مورد استفاده کاربران می‌باشد. از نیمه‌های دوم قرن بیستم تکنولوژی و عملکرد اپلیکیشن‌ها و وبسایت‌ها گسترده‌تر، و پیچیده‌تر شده است.

وبسایت‌های اولیه دارای صفحات ایستا بودند که اطلاعات لازم را برای افراد کنجکاو فراهم می‌کردند اما در دهه‌های بعد آنچه به عنوان ثروت آنلاین توانستیم به دست آوریم، سایتی تعاملی و احساس غنی‌تر برای کاربران است.

شما می‌توانید همه ویژگی‌ها و عملکردهایی را که دوست دارید که سایت یا اپلیکیشن داشته باشد را به آن اضافه کنید اما موفقیت پروژه شما تنها به یک عامل مرتبط است: کاربران درباره آن چه احساسی دارند؟

"انسانها همیشه عاطفی هستند و به آثار هنری در جهان واکنش نشان می‌دهند."

آلن کویپر، رئیس شرکت کوپر

سوالاتی که ما به عنوان طراحی تجربه کاربری لازم است بر آن‌ها تمرکز کنیم، به صورت زیر هستند:

- ✓ آیا سایت یا اپلیکیشن برای کاربران ارزشی ایجاد می‌کند؟
- ✓ آیا کاربر، سایت یا اپلیکیشن را به راحتی پیدا می‌کند و می‌تواند در آن حرکت کند؟
- ✓ آیا کاربران هنگام استفاده از آن واقعاً لذت می‌برند؟

اگر یک طراح تجربه کاربری به همه سوالات بالا جواب "بله" دهد، می‌تواند بگوید کاربر کارش را به خوبی انجام می‌دهد.

طراحی تجربه کاربری چیست؟

به طور کلی، تجربه کاربری به سادگی این است که افراد هنگام استفاده از یک محصول یا خدمات چه احساسی دارند. در بیشتر موارد، این محصول و یا خدمات یک وبسایت یا یک برنامه کاربردی برای دریافت اطلاعات خواهد بود. هر نمونه تعامل انسانی با یک تجربه کاربری مرتبط است. اما، به طور کلی، افراد شاغل در حوزه UX علاقه‌مند به ایجاد ارتباط بین کاربران (انسان‌ها) و رایانه‌ها و محصولات مبتنی بر رایانه مانند وبسایت‌ها، برنامه‌ها و سیستم‌ها هستند.

طراح تجربه کاربری چه کسی است؟

طراح تجربه کاربری کسی است که بررسی و تحلیل می‌کند که کاربران درباره محصولاتش که او ارائه می‌دهد، چه احساسی دارند. سپس طراح تجربه کاربری این دانش را به توسعه‌دهندگان محصول انتقال می‌دهد تا مطمئن شود کاربر هنگام استفاده از محصول بهترین تجربه ممکن را خواهد داشت.



طراح تجربه کاربری چه کسی است؟

طراح تجربه کاربری کسی است که بررسی و تحلیل می‌کند که کاربران درباره محصولاتش که او ارائه می‌دهد، چه احساسی دارند.

طراح UX چه کسی است؟

طراحان تجربه کاربری تحقیق می‌کنند، یافته‌های خود را تحلیل کرده و آنها را به اعضای دیگر تیم توسعه انتقال می‌دهند، بر اجرای پروژه نظارت می‌کنند و مطمئن می‌شوند که یافته‌های آنها اجرا شده است. (برای مثال بررسی نتیجه تحقیقی که می‌گوید دکمه سبز باید به رنگ سبز باشد و پیگیری اجرا شدن آن)

چرا تجربه کاربری مهم است و از آن استفاده می‌شود؟

در گذشته طراحی محصولات ساده بود: طراحان آنچه را فکر می‌کردند خوب است می‌ساختند و امیدوار بودند مشتریان آن را دوست داشته باشند. متأسفانه این روش دوم مشکل داشت: اول اینکه در گذشته رقابت کمتر بود چون توجه مردم به اینترنت و رقابت آنلاین ناچیز بود. دوم اینکه به کاربر محصول در این فرایند توجهی نمی‌شد.

موفقیت یا شکست توسعه پروژه بیش از آنکه به قضاوت تیم طراح وابسته باشد، به شانس بستگی داشت. تمرکز بر تجربه کاربری به طراح کمک می‌کند تا به کاربر تمرکز کند. این عامل زمانی که پروژه وارد بازار می‌شود، شانس موفقیت را افزایش می‌دهد چون دیگر قمار نیست که محصول را تنها به خاطر نام تجاری آن انتخاب کنند.

کجا می‌توان طراحی تجربه کاربری را پیدا کرد؟

امروز می‌توان طراحی تجربه کاربری را در همه جا پیدا کرد از جمله :

- **پروژه‌های پیچیده:** در بسیاری از پروژه‌های پیچیده، طراحی تجربه کاربری ضروری‌تر است. اگر بسیاری از ویژگی‌ها به صورت نادرست اجرا شوند، این کار مانع می‌شود که کاربر سایر چیزها را دوست داشته باشد.
- **استار تاپ‌ها:** ممکن است شما تیم اختصاصی تجربه کاربری را در استار تاپ پیدا نکنید اما همیشه یو ایکس بخشی از اهداف اصلی است. ایجاد پروژه‌های خلاقانه در استار تاپ‌ها نیازمند درک این است که کاربران در مورد آنچه که شرکت انجام می‌دهد چه احساسی دارند؟
- **پروژه با بودجه مناسب:** تجربه کاربری تمایل دارد از پروژه‌های کم ارزش بگذرد اما هر تیم توسعه پروژه با یک بودجه مناسب گرایش دارد تا بخشی از بودجه را صرف منابع تجربه کاربری کند تا مطمئن شود بودجه سرمایه‌گذاری شده، بازگردانده می‌شود.
- **پروژه‌های بزرگ:** پروژه‌های بزرگ‌تر، منابع بیشتری را به خود اختصاص می‌دهند، بنابراین تجربه کاربری برای بازگشت سرمایه نقش مهم‌تری را ایفا می‌کند.

روش اصلی برای انجام تجربه کاربری چیست؟

روش اصلی برای تضمین تجربه کاربری در بسیاری از پروژه‌ها تمرکز بر طراحی کاربر محور است. طراحی کاربر محور بر پایه طراحی نیازهای کاربران و رفتارهای موردنیاز در ذهن آنهاست (یعنی پروژه بعد از راه‌اندازی بر اساس رفتارهای کاربران جهت‌دهی می‌شود و توسعه پیدا می‌کند).

این مسئله برای ما طراحان تجربه کاربری مهم است تا به یاد داشته باشیم که طراحی کاربر محور وسیله‌ای برای دستیابی به تجربه کاربری خوب است و تنها ابزار یا وسیله‌ای که بتوانیم برای اطمینان از مطلوب بودن تجربه کاربری در پروژه آن استفاده کنیم.

مفهوم تجربه کاربری از زبان بزرگان

طبق مطالعاتی که از مجله آکسفورد با تعامل به رایانه صورت گرفته است، طراحی UX را این‌گونه تعریف کرده‌اند:

هدف از طراحی UX در تجارت، بهبود رضایت و وفاداری مشتری از طریق سودمندی، سهولت در استفاده و لذت ارائه شده در تعامل با یک محصول می‌باشد. به عبارت دیگر، طراحی UX در واقع، فرآیند طراحی محصولات به صورت دیجیتال و یا فیزیکی مفید و آسان است که تعامل با آن‌ها، لذت‌بخش است. کاربرد UX برای بهبود تجربه کاربری در هنگام تعامل با محصول شماس است.

اما متأسفانه این تعریف نیز یک تعریف جامع برای پاسخ به سوال UX چیست، نیست. ما برای درک بهتر این مفهوم از تعاریف ۹ رهبر فکری استفاده می‌کنیم. هر یک از آن‌ها پاسخ سوال تجربه کاربری چیست را به نحوی متفاوت داده است. این تعاریف عبارت است از:

لورا کلاین، مدیر اصلی Users Know ، نویسنده UX برای استارت‌آپ‌های ناب

✓ به فرآیندی که مشخص می‌کند، هنگام تعامل یک مشتری با محصول شما، مشتری چه تجربه‌ای کسب می‌کند را طراحی UX می‌گویند.

این مفهومی است که از سخنان لورا کلاین، مدیر اصلی کاربران، نویسنده UX برای استارت‌آپ‌های ناب، برداشت می‌شود، وی پاسخ سوال طراحی UX چیست را این‌گونه بیان نموده است:



اگر UX تجربه‌ای است که کاربران هنگام تعامل با محصولات شما، تجربه می‌کنند، بنابراین طراحی UX به فرآیندی گفته می‌شود که ما طی آن تعیین می‌کنیم که این تجربه کاربری، چگونه باشد!

[Laura Klein](#)

در واقع طراحی UX چه به دلخواه و یا غیر عمدی، همیشه اتفاق می‌افتد؛ به این صورت که کسی درباره نحوه تعامل انسان و محصول، تصمیم‌گیری می‌کند. طراحی UX خوب زمانی رخ می‌دهد که ما استراتژی‌ها را به گونه‌ای بچینیم که هم نیاز کاربر و هم تجارت ما درک و به هدف خود برسد.

جان امیر عباسی، محقق تجربه کاربری در فیس‌بوک

✓ طراحی تجربه کاربری، روشی برای طراحی است که کاربر را در نظر می‌گیرد.

جان امیر عباسی، محقق تجربه کاربری در فیس‌بوک، چنین نظری درباره مفهوم تجربه کاربری دارد و اینگونه بیان می‌کند که: سوال طراحی UX چیست، ساده و اما پاسخ به آن کمی دشوار و در برخی از مواقع، بحث‌برانگیز است.



نظر این محقق در این خصوص این است که طراحی تجربه کاربری، روشی برای طراحی است که تمام جنبه‌های محصول یا خدمات با کاربر را در نظر می‌گیرد. این نه تنها شامل زیبایی و عملکرد محصول اعم از قابلیت استفاده و قابلیت دسترسی است، بلکه مواردی همچون لذت و احساسات را نیز شامل می‌شود.

[John Amir-Abbassi](#)

یک طراح تجربه کاربری می‌تواند یک جریان یا یک تعامل زیبا، منحصربه‌فرد و کاربردی، ایجاد نماید و به تمام رشته‌هایی که با هم جمع می‌شوند تا تجربه کاربر را تا حد زیادی، بهبود بخشد، طراحی تجربه کاربری یا UX می‌گویند.

جیسون اوگل، بنیانگذار و مدیر مجموعه User Defenders podcast

✓ حل مشکلات از طریق طراحی UX

جیسون اوگل، بنیانگذار و مدیر مجموعه User Defenders podcast در پاسخ به طراحی تجربه کاربری چیست؟ این‌گونه پاسخ می‌دهد:

"طراحی UX یک عمل همدلانه است که برای حل مشکلات انسانی و شغلی و از بین بردن موانع و اصطکاک‌ها از اهداف مورد نظر کاربر ساخته شده است. امیدوارم که روند کار خوشایند باشد."



[Jason Ogle](#)

جاستین میفسود بنیان‌گذار Usability Geek

✓ طراحی UX، فرآیندی برای طراحی سیستم‌هایی است که تجربه خوبی به کاربران خود ارائه می‌دهند.

جاستین میفسود، بنیان‌گذار Usability Geek این‌گونه بیان می‌کند:



User Experience Design، یک فرآیند طراحی است که هدف اصلی آن، تنها طراحی سیستمی است که تجربه بسیار خوبی به کاربران خود ارائه می‌دهد. بنابراین طراحی تجربه کاربری از نظریه‌های رشته‌های مختلفی اعم از طراحی رابط کاربری، قابلیت استفاده، قابلیت دسترسی، معماری اطلاعات و تعامل رایانه انسانی، استقبال می‌کند.

طراحی UX توسط طراحان تجربه کاربری اعمال می‌شود که به طور ویژه‌ای به تعامل بین کاربران و سیستمی که استفاده می‌کنند، توجه دارند. بنابراین یک طراح UX از اصولی استفاده می‌کند که یک محصول را در دسترس قرار داده و این اصول را در روند طراحی سیستم نیز مجسم می‌کند تا کاربری که با آن سیستم در تعامل است، آن را قابل دسترس بداند.

[Justin Mifsud](#)

مارتین ردینگ، رئیس تجربه دیجیتال در Virgin Atlantic

✓ طراحی UX در واقع، تحقق وعده‌های تجاری است.

مارتین ردینگ، رئیس تجربه دیجیتال در Virgin Atlantic درباره طراحی تجربه کاربری این‌گونه اظهار نظر نموده است:



"طراحی تجربه کاربری، اوج محتوا، تحقیق، طراحی و استراتژی و تاثیر آن در تحویل، فروش و استفاده از یک محصول و یا خدمات دیجیتال است. در بسیاری از موارد، یک تجربه کاربری با درهم شکستن کد و مفروضات مربوط به افراد، اتفاق می‌افتد. بنابراین من فکر می‌کنم که تمایز در برندهایی است که ارزش یک تجربه دیجیتالی دقیق را تشخیص می‌دهند. از بسیاری از جهات، طراحی تجربه کاربری، تحقق وعده و شناخت یک نام تجاری است، زیرا احساس مشتری در تجارت، تاثیر بسیار زیادی دارد."

[Martyn Reding](#)

تومر شارون، مدیر عامل، رئیس تحقیقات و معیارهای کاربر در Goldman Sachs

✓ طراحی UX در حقیقت، هنر و دانش تولید احساسات مثبت از طریق تعامل کاربر با محصول است.

تومر شارون، مدیر عامل، رئیس تحقیقات و معیارهای کاربر در Goldman Sachs، نویسنده اعتبارسنجی ایده‌های محصول از طریق تحقیقات ناب کاربر در این خصوص این‌گونه بیان می‌کند:



"طراحی UX، هنر و دانش ایجاد احساسات مثبت در میان افرادی است که با محصولات و یا خدمات در تعامل هستند."

ماریکه مک کلوسکی، محقق UX

✓ طراحی UX تعهدی در ساخت محصولات با مشتریان است.

ماریکه مک کلوسکی، محقق UX، استراتژیست محصول و سخنران در پاسخ به طراحی UX چیست، این گونه اظهار نظر می کند:



"طراحی تجربه کاربری، تعهدی در ساخت محصولاتی است که با ذهن مشتری ایجاد می شود. این کار از طریق مطالعه هایی که چه کسی مشتری است و چه چیزی نیاز دارد برای ارائه محصولات و خدماتی که کیفیت زندگی مردم را بهبود می بخشد، آغاز می شود. ایده های طراحی از طریق بازخورد واقعی مشتری، تأیید و تکرار می شوند تا اطمینان حاصل شود که محصول نهایی برای کسانی که از آن استفاده می کنند به خوبی کار خواهد کرد."

Marieke McCloskey

استیو پرتیگال، مدیر ارشد Portigal Consulting

✓ طراحی UX یک فرآیند خلاقانه و تحلیلی است برای تعیین اینکه یک وبسایت، دستگاه و یا نرم افزار قرار است چه باشد!

استیو پرتیگال، مدیر ارشد Portigal Consulting، نویسنده Doorbells ، ganger و Dead Battery و Interviewing Users در این خصوص این گونه بیان می کند که:



"اگر به یک وسیله تعاملی مانند یک وبسایت، دستگاه و یا نرم افزاری نگاه کنیم، طراحی تجربه کاربری برای آن وسیله، فرآیندی خلاقانه و تحلیلی برای تعیین اینکه چه اتفاق می افتد، است. در واقع پاسخ به تمامی سوالات از قبیل چه کاری برای مردم انجام می دهد؟، چگونه مردم از آن ها استفاده خواهند کرد؟ و ... را خواهد داد."

Steve Portigal

Paul Boag، مشاور UX شرکت Boagworks ، نویسنده User Experience Revolution

✓ طراحی UX بسیار فراتر از طراحی فقط برای یک صفحه نمایش است.

Paul Boag، مشاور UX شرکت Boagworks ، نویسنده User Experience Revolution در این خصوص این‌گونه اظهار نظر کرده است:

"برای من طراحی UX چیزهای فراتر از طراحی فقط برای یک صفحه نمایش است. تصمیمات گرفته شده در سراسر سازمان از اتاق هیئت مدیره تا نحوه کدگذاری توسعه‌دهنده برای عملکرد، تجربه کاربر را تحت تأثیر قرار می‌دهد.



به عنوان مثال Disney Magicband جدید را در نظر بگیرید. این رابط کاربری، گرافیکی ندارد و با این وجود تجربه‌ی شگفت‌انگیزی را با استفاده از سنسورها و خدمات مشتری به خوبی پیاده‌سازی می‌کند."

[Paul Boag](#)

سخن پایانی

طراحی تجربه کاربری تماماً در مورد چیزی است که برای هدایت ساخت محصول استفاده می‌شود تا به شکل دادن احساس کاربران هنگام استفاده از محصولان کمک کنیم. این یک روش عالی نیست، بلکه گاهی با وجود همه دانش طراحی، پروژه با شکست مواجه می‌شود. به‌رحال استفاده مناسب از طراحی تجربه کاربری، شانس موفق بودن محصول از نظر کاربر را نسبت به پروژه‌هایی که از اصول تجربه کاربری استفاده نکرده‌اند، افزایش می‌دهد .

همانطور که می‌بینید UX و طراحی آن، تفاسیر مختلفی دارد، اما چیزی که در همه تعاریف مشترک است، نگره داشتن کاربران در مرکز همه کارها و فعالیت‌هاست. ما در این مطلب، سعی کردیم تمام نکات مربوط به طراحی تجربه کاربری و پاسخ سوال UX چیست و دیدگاه‌های مختلفی از سخن بزرگان را نیز بیان کنیم. امیدواریم به شما عزیزان در درک این موضوع، کمک کرده باشیم.

[منبع: آکادمی وبکیما](#)