



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY

www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

خبرة المستخدم في التصميم الفرقة الرابعة

المحاضرة الأولى

د. مجدولين السيد حساين



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

١. ركنا تجربة المستخدم الأساسيّان

ينبغي عليك عندما تبدأ مشروع تجربة استخدام جديدًا وقبل أن تصمّم أيّ شيء، أن تفهم أهدافك؛ هدفين اثنين على وجه الدقّة. كل شيء تفعله قائم على هذين الهدفين ولا شيء أهمّ منهما لنجاح عملك كمصمّم تجربة المستخدم: أهداف المستخدمين، وأهداف المشروع.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

أ. أهداف المستخدمين

يريد المستخدم شيئًا ما منك، فهو إنسان، وللإنسان دومًا حاجات. سواء كانت هذه

الحاجات هادفة أو لا.

ب. أهداف المشروع

لكل مؤسسة هدف من وراء الموقع أو التطبيق الذي تبنيه، عادة يكون الهدف المال، ويمكن

أن يكون الدعاية للشركة، أو جذب المستخدمين للمجتمع... إلخ.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تحديد نوع هذا الهدف أمر مهمّ. فلو كان الهدف عرض إعلانات أكثر، فإنّ سياسة تجربة المستخدم ستكون مختلفة كلّ الاختلاف عمّا إذا كان الهدف هو بيع المنتجات أو الترويج للمشروع في الإعلام الاجتماعيّ.

تُسمّى هذه الأمور "القياسات" (metrics) أو "مؤشرات الأداء الأساسيّة" (KPIs) كما يحلو لرجال الأعمال.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

ج. التنسيق بين الهدفين

حسن التنسيق بين الهدفين السابقين هو الامتحان الحقيقي لمصمم تجربة المستخدم، والمقصود

هو كيف تجعل غاية المشروع تتحقق عندما يحصل المستخدم على ما يريد (وليس العكس!).



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

٦. المكوّنات الخمسة لتجربة المستخدم

في عملية تصميم تجربة المستخدم، على المصمم أن يحفظ في ذهنه خمسة أمور طويلة العملية.

المكوّنات الخمسة لتجربة المستخدم هي: الجانب النفسي، وقابليّة الاستخدام، والتصميم،

والإنشاء، والتحليل.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

١. الجانب النفسي

عقل المستخدم معقد، وأنت تعرف ذلك. يتعامل مصمم تجربة المستخدم مع ذهنيّة غير موضوعيّة تتحكّم بها المشاعر كثيرًا؛ ولهذه الذهنيّة تأثير سلبيّ أو إيجابيّ على نتائجك، وعلاوةً على ذلك ينبغي على المصمم تجاهل جانبه النفسيّ الخاص أحيانًا، وهذا أمر عسير. اسأل نفسك:

• ما الذي يدفع المستخدم ليزور خدمتي في الأساس؟

• ما شعوره عندما يفعل ذلك؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

- كم من الجهد يبذله ليصل إلى ما يريد؟
- ما العادات التي تنشأ مع تكرار ذلك مرارًا؟
- ما الذي يتوقعه عندما ينقر على هذا؟
- هل تفترض أنه يعلم شيئاً وهو لم يتعلمه بعد؟
- هل يريد أن يكرّر هذا الأمر؟ كم مرّة؟
- هل تفكر بحاجات المستخدم ورغباته، أم بحاجاتك ورغباتك؟
- كيف تكافئ التصرّف السليم؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

ب. قابليّة الاستخدام

صحيح أن الجانب النفسي للمستخدم أمر متعلّق ببواطنه، ولكن قابليّة الاستخدام على العكس من ذلك، وباستطاعتك ملاحظة حيرة المستخدم. أحياناً تكون صعوبة تنفيذ شيء ما أمراً ممتعاً (كما في الألعاب)، ولكن الغالب لكل ما سوى الألعاب أن تكون سهولة الإنجاز هي ما نريده. اسأل نفسك:

- هل يستطيع المستخدم إنجاز العمل المطلوب بأقل قدر من الإدخال؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

- هل باستطاعتنا تجنب المستخدم الوقوع في الخطأ؟ (الجواب: نعم!)
- هل الأمر واضح ومباشر، أم أنه غامض؟
- هل الأمر سهل إيجاده (وهذا أمر جيّد)، أم صعب تفويته (أفضل)، أم متوقّع دون تفكير (الأفضل)؟
- هل يتلاءم تصميمك مع افتراضات المستخدم أم يعاكسها؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

- هل وفّرت كل ما ينبغي على المستخدم معرفته؟
- هل يمكن إنجاز الأمر نفسه بالجودة نفسها ولكن بطريقة مألوفة أكثر؟
- هل تبني قراراتك على منطقك أنت؟ أم على بديهية المستخدم؟ كيف تتأكد؟
- إن لم يقرأ المستخدم النصوص المكتوبة بخط صغير، هل يبقى الأمر مفهومًا؟
هل يمكن إنجازها؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

ج. التصميم

تعريفك لكلمة "التصميم" كمصمم تجربة المستخدم مختلف بعض الشيء عن المفهوم الفني الذي يعرفه المصممون. لا يهم إن كانت الكلمة تعجبك أم لا. التصميم في تجربة المستخدم يعني كيف تسير الأمور، وهو شيء يمكن إثباته؛ ولا علاقة له بالأسلوب. اسأل نفسك:

- هل يعتقد المستخدم أن المنتج جميل؟ هل يثق فيه فوراً؟
- هل يوصل المنتج الهدف والوظيفة دون كلمات؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

- هل يمثل العلامة التجارية؟ هل تنسجم مكوناته معًا؟
- هل يقود التصميم عيني المستخدم إلى المواضيع الصحيحة؟ كيف تتأكد؟
- هل تساعد الألوان والأشكال والخطوط المستخدم في إيجاد ما يريده وتزيد من قابلية استخدام التفاصيل؟
- هل تبدو العناصر التي يمكن النقر عليه مختلفة عن تلك التي لا يمكن النقر عليها؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

د. الإنشاء

هناك فرق هائل بين كتابة جمل العلامة التجارية وكتابة جمل قابلية الاستخدام. فالأولى تعزز صورة الشركة، والثانية هدفها إنجاز الأمور بأسرع وأبسط ما يمكن. اسأل نفسك:

- هل تبدو الجملة واثقة وتُعلم المستخدم بما عليه فعله؟
- هل تحثّ المستخدم على إتمام هدفه؟ هل هذا ما تريده؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

- هل أكبر الجمل خطأ هي أهمها؟ إن كان الجواب لا، فلماذا؟
- هل تعلم الجملة المستخدم أم تفترض أنه يعلم؟
- هل هي واضحة ومباشرة وبسيطة وفعّالة؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

هـ. التحليل

التحليل هو نقطة ضعف معظم المصممين في رأيي، ولكن يمكن إصلاح هذا الخلل! التحليل هو الفارق الرئيسي بين تجربة المستخدم وأنواع التصميم الأخرى، وفهمه يُعلي من قيمتك. وإتقانه يعني حرفيًا دخولاً أعلى. فاسأل نفسك إذا:

- هل تستخدم البيانات لإثبات صحة تصميم، أو الوصول إلى التصميم الصحيح؟
- هل تبحث عن آراء غير موضوعية أم حقائق موضوعية؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

- هل جمعت المعلومات التي تعطيك الإجابات المطلوبة؟
- هل تعرف لما يفعل المستخدمون ما يفعلونه؟ أم أنك تفسر سلوكهم فقط؟
- هل تبحث عن أرقام مجردة؟ أم تهدف إلى إدخال تحسينات بناء عليها؟
- كيف ستقيس شيئًا ما؟ هل تقيس الجوانب المطلوبة فعلاً؟
- هل تبحث عن النتائج السيئة أيضًا؟ لم لا؟
- كيف تطبق هذا التحليل لتحسين المنتج؟



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تمنياتي
لكم
بالتوفيق

