



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY

www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

خبرة المستخدم في التصميم الفرقة الرابعة

المحاضرة الثانية

د. مجدولين السيد حساين



تعريف تجربة أو خبرة المستخدم

■ هي الحالة التي يمر بها المستخدم او الزبون عند تفاعله مع منتج او خدمة معينة سواء كانت تجربته عند التسوق لدى متجر ما او عند قيادته للسيارة او تفاعله مع تطبيقات ومواقع الكترونية حيث يشيع استخدام مصطلح تجربة المستخدم في ذلك.

■ يُطلق عليها اختصاراً UX، هي كل ما يرتبط بسلوك وموقف وإحساس المستخدم حيال استخدامه منتجاً أو نظاماً أو خدمة معينة. تُبرز تجربة المستخدم الجوانب القيمة والعاطفية والتجريبية وذات المعنى في التفاعل بين الإنسان والحاسب وملكية المنتج، ولكن تتضمن أيضاً تصورات أي شخص حول الجوانب العملية مثل الفائدة وسهولة الاستخدام وكفاءة النظام. تعتبر تجربة المستخدم شخصية في الطبيعة، لأنها تكون عن مشاعر الشخص وأفكاره عن النظام. تعد تجربة المستخدم ديناميكية، لأنها تتغير مع الوقت عندما تتغير الظروف.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تعريف تجربة أو خبرة المستخدم

يعرف نظام آيزو ISO 9241-210 تجربة المستخدم بأنها تصورات شخص ما وردوده الناتجة عن الاستخدام أو الاستخدام المتوقع لمنتج أو نظام أو خدمة. طبقاً لتعريف آيزو فإن تجربة المستخدم تتضمن جميع انفعالات المستخدم واعتقاداته وتفضيلاته وتصوراته وردود أفعاله الجسدية والنفسية، وسلوكه وإنجازاته التي حدثت قبل أو خلال أو بعد الاستخدام. يتضمن التعريف أيضاً ثلاثة عوامل تؤثر على تجربة المستخدم:

النظام
المستخدم
محيط الاستخدام.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تجربة المستخدم لا يمكن تصميمها :

تجربة المستخدم هي شعور داخلي يشعر به المستخدم أثناء استخدامه للمنتج ولذلك لا يمكن تصميمها، ولكننا نصمم المنتجات بحيث تعطي للمستخدم هذه التجربة، أي أننا نصمم لأجل تجربة المستخدم ولا نصمم التجربة ذاتها. حتى أن الكثير من المصممين اقترحوا تغيير مصطلح مصمم تجربة المستخدم إلى مهندس تجربة المستخدم أو المخطط الاستراتيجي لتجربة المستخدم.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تجربة المستخدم ليست محصورةً على البرامج والأنظمة

تجربة المستخدم هي شعور داخلي يشعر به المستخدم أثناء استخدامه للمنتج ولذلك لا يمكن تصميمها، ولكننا نُصمّم المنتجات بحيث تعطي للمستخدم هذه التجربة، أي أننا نُصمّم لأجل تجربة المستخدم ولا نُصمّم التجربة ذاتها. حتى أن الكثير من المصممين اقترحوا تغيير مصطلح مصمم تجربة المستخدم إلى مهندس تجربة المستخدم أو المخطط الاستراتيجي لتجربة المستخدم.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تكوين خبرة المستخدم :

تجربة المستخدم مجمل التأثير الذي يشعر به المستخدم كنتيجة لتفاعله واستخدامه لنظام (برنامج)، جهاز أو منتج متضمنا تأثير كل من سهولة الاستخدام والمنفعة والتأثير العاطفي. مع مراعاة أن التفاعل مع المنتج يتضمن النظر، اللمس، التفكير، الإعجاب بالمنتج وصورة المنتج في ذهن المستخدم قبل تجربته.

لذا يمكن القول أن كلاً من سهولة الاستخدام والمنفعة والتأثير العاطفي هي عناصر مكونة لتجربة المستخدم. ولكن ماذا يعني كل عنصر من هذه العناصر ضمن إطار تجربة المستخدم، سأقوم بكشف هذا الغموض في توضيح هذه العناصر.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تكوين خبرة المستخدم :

- 1- سهولة الاستخدام** هي العنصر العملي لتجربة المستخدم ويتضمن الفعالية، الكفاءة، الإنتاجية، المرونة، القدرة على التعلم والاحتفاظ، ومدى رضا المستخدم.
- 2- المنفعة** العنصر المسؤول عن مدى تحقيق الوظائف التطبيقية للمنتج لأهداف المستخدمين، بمعنى هل حقق استخدام المنتج غايات المستخدمين وأهدافهم عندما أرادوا استخدامه.
- 3- التأثير العاطفي** العنصر العاطفي الذي يؤثر على عواطف المستخدم بشكل عام. ولكثرة العواطف وصعوبة حصرها سنذكر أكثرها أهمية ومراعاة مثل المتعة، السرور، الاستمتاع أثناء الاستخدام، جاذبية المنتج، أصالته، الرغبة باستخدامه وإبداعيته. كما يدخل أيضا فيها المشاعر العميقة مثل التعبير، الهوية الذاتية، الشعور بالمساهمة في العالم وفخر الملكية.



جامعة بنها

BENHA UNIVERSITY
www.bu.edu.eg



كلية الفنون التطبيقية
قسم التصميم الصناعي

تمنياتي
لكم
بالتوفيق

