

کاربردپذیری در وب

Web Usability



میلا دصفرزاده

طراحی رابط کاربری وب

milaad@milaad.net



تعریف جهانی کاربردپذیری

تعریف کاربردپذیری از دیدگاه «سازمان بین المللی استانداردسازی»: میزانی که یک محصول میتواند توسط کاربران خاصی برای رسیدن به هدفی معین، مورد استفاده قرار گرفته و در حین استفاده، ضمن داشتن اثربخشی و کارایی، رضایت کاربر را در زمینه مورد استفاده تأمین کند.

کاربردپذیری در زندگی روزمره

مردم روزانه با بسیاری از محصولات سخت افزاری و نرم افزاری کار میکنند، این محصولات شامل ابزارهای کار، دستگاه خودپرداز بانک، یک نرم افزار اتوماسیون اداری، نرم افزارهای موبایل، وب سایتها و دیگر محصولاتی است که روزانه با آنها سر و کار داریم که بسیاری از این محصولات به منظور سهولت انجام کار و وظایف روزانه توسط کاربران طراحی و تولید شده است.

کاربردپذیری، یعنی سادگی و سهولت استفاده از یک محصول یا سیستم، و سازگاری آن با خواسته های کاربران کاربردپذیری، مفهومی عام دارد و در بسیاری از حوزه های فنی و صنعتی به کار میرود.

اصول کاربردپذیری

شاید خیلی زیاد اتفاق افتاده باشد که شما یک محصول را به خاطر کاربری آسان، امکانات مناسب انتخاب کرده باشید تا بتوانید براحتی کارها یا کارهای خود را انجام دهید، رعایت برخی از اصول در طراحی محصول باعث می‌گردد تا کاربر سریعتر و راحتتر به هدف خود برسد و یک محصول کاربردی تر باشد تا مورد توجه کاربر قرار بگیرد:

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

کاربرد پذیری در وب...

صفحه اصلی

صفحه ی نخست وبسایت شما چهره ی برند یا شرکت شما به روی دنیاست. در این صفحه است که کاربران تصمیم میگیرند با شما تعامل داشته باشند یا نه. امان ها در این صفحه باید تعادل داشته باشند و محتوای سایت شما به خوبی بتواند اکثر کاربران را پوشش دهد و به آنها در رسیدن به هدفشان کمک کند.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

جهت گیر کارها و عملکرد

هنگامی که کاربران وارد وبسایتی میشوند قصد دارند به محتوای خاصی دسترسی پیدا کنند و یا هدف مشخصی برای انجام کاری دارند. آنها صرفاً برای دیدن طراحی سایت شما به سایتتان مراجعه نمیکنند. بنابراین سایت شما باید روی کارهایی که کاربرانتان قصد انجام آن را دارند تمرکز کند.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

ناوبری و معماری اطلاعات

ناوبری و معماری اطلاعات اجزای تشکیل دهندهای از وبسایت هستند که به کاربران در پیدا کردن اطلاعات و مرور وبسایت شما کمک میکند. یک سیستم ناوبری خوب کاربران را ترغیب میکند که به راحتی بخش های مختلف وبسایت شما را پیدا کنند و به آنها دسترسی پیدا کنند.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

فرم ها و ورود داده ها

فرم ها اجزای تشکیل دهنده های از وب سایت هستند که به کاربران اجازه می دهد که با شما در ارتباط باشند و یا از طریق آن اطلاعاتی را برای شما ارسال کنند. فرمهایی به خوبی طراحی شده اند که با کمترین میزان دریافت ورودی از کاربر، امکانات و محتوای درخواستی کاربر را برای وی فراهم کند.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

اطمینان و اعتبار

از دید کاربران وبسایت شما هنگامی قابل اطمینان خواهد بود که آنها بدانند که پشت این وبسایت یک شرکت واقعی قرار دارد. این یکی از موارد مهمی است که در ذهن کاربران تاثیر بسیاری در اطمینان به برند شما دارد.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

کیفیت نوشته و محتوا

تولید محتوای برای وبسایت ها با تولید محتوا برای بروشور و کاتالوگهای چاپی بسیار متفاوت است. کاربران به شکل متفاوتی روی وب محتوا رو میخوانند. آنها برای پیدا کردن محتوای موردنظرشان وب سایت شما را اسکن میکنند

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

طراحی بصری

علاوه بر ساختار مناسب عوامل زیبایی شناختی نقش مهمی را در این بخش ایفا میکنند. طراحی بصری مناسب به این معنا است که فونتها، آیکونها، رنگها و آرایش کلی صفحه به کاربران در انجام کارهایی که به خاطر آن به وب سایت شما مراجعه کردند کمک کنند و صفحات وبسایتتان شامل اطلاعات غیرضروری نباشد.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

جستجو

جستجو یکی از مواردی است که کاربران به صورت گسترده از آن در پیدا کردن اطلاعات مورد نیازشان در وبسایت شما استفاده می کنند. یک سیستم جستجوی خوب به شکل مناسبی خطاهای املایی و ایرادهایی که در جستجوی کاربر وجود دارد را متوجه میشود و کاربر در جهت درست برای رسیدن به هدفش راهنمایی می کنند.

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

کمک، بازخورد و تolerance خطا

این موارد به شما در ارزیابی این که آیا سایت شما از خطای کاربر جلوگیری میکند یا نه. و یا در صورت بروز خطا چگونه سایت شما آن را هندل میکند

دسترسی پذیری، آموزش پذیری، یادآودپذیری، کارایی

چرا کاربرد پذیری مهم است؟

Why so serious?!

کاربردپذیری، منافع بسیاری دارد. ارتقای کیفیت محصول، بهبود رضایت کاربران و کاهش هزینه های آموزش و پشتیبانی، از مهمترین منافع کاربردپذیری هستند. کاربردپذیری محصول یا سیستم، موجب می شود هم کاربران وقت کمتری برای یادگیری استفاده از محصول و کار با آن هدر دهند، هم هزینه های سنگین و گزاف آموزش و پشتیبانی، از روی دوش تولیدکنندگان برداشته شود.

آیا می دانستید...؟

۱. ۶۲٪ از کاربرانی که به دنبال خرید محصولی هستند بعد از مدتی دست از جستجو می کشند.

۲. ۵۰٪ از فروش های اینترنتی به دلیل عدم یافت پذیر بودن محصول یا مشکلاتی که طی عملیات خرید به وجود می آید ناتمام می مانند.

۳. ۴۰٪ از کاربران به علت تجربه ی بد استفاده از محصول دیگر باز نمی گردند.

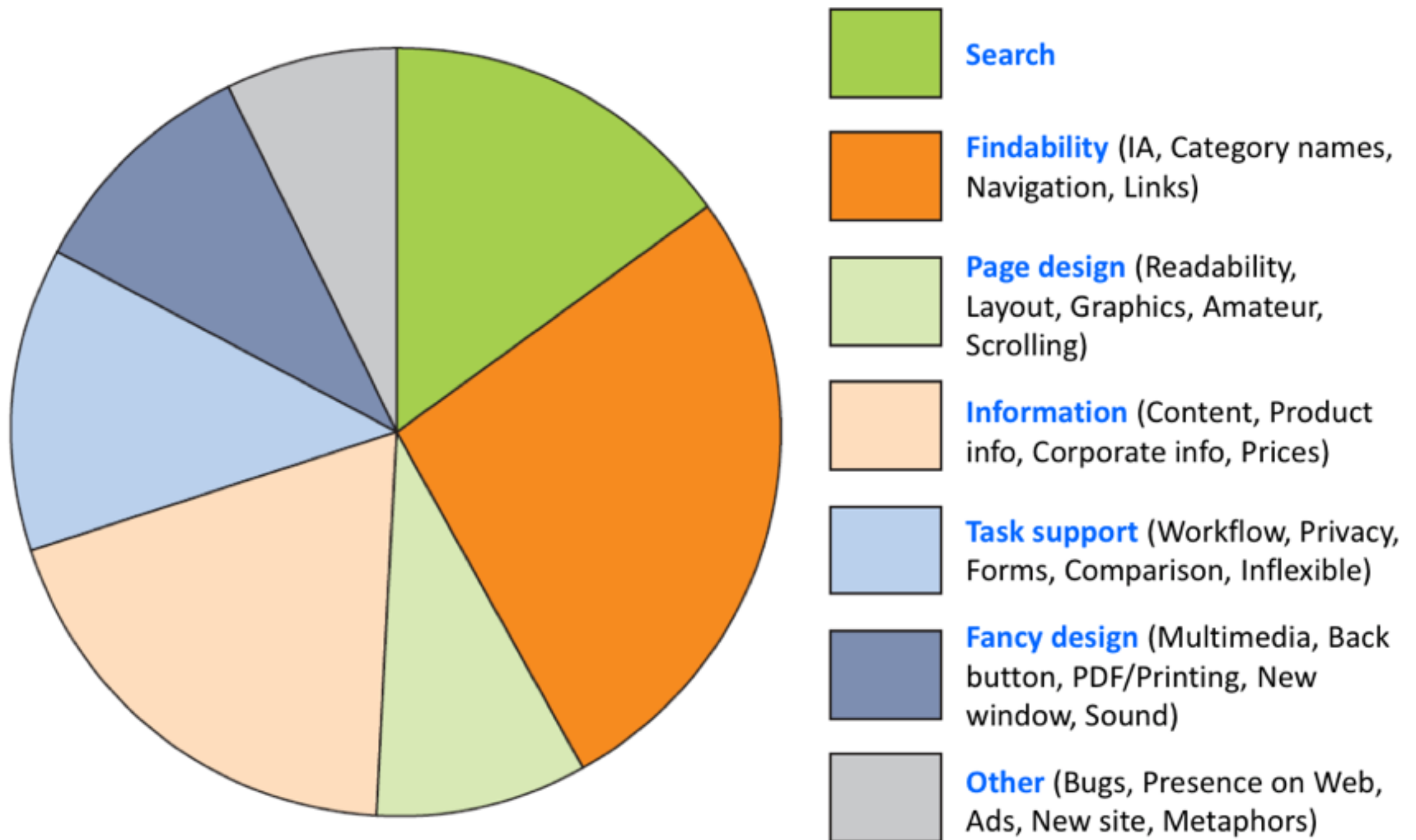
۴. ۸۵٪ از کاربران بعد از اولین بازدید از سایتی، به علت طراحی بصری ضعیف آن، از آن خارج می شوند و دیگر باز نمی گردند!

۵. تنها حدود ۵۰٪ از سایت ها اصول و قواعد کاربرد پذیری را به کار می بندند!



چرا؟

نتیجه ی یک تحقیق را بررسی می کنیم:



Usability problems weighted by how frequently they caused users to fail a task [NL06]

they caused users to fail a task [NL06]

usability problems weighted by how frequently

Ads, New site, Metaphors

Ads, New site, Metaphors

مشکلات رایج در کاربردپذیری وب:

۱. سیستم جستجوی بد و ناکارآمد.

۲. ساختار نامناسب سیستم ناوبری و منو ها.

۳. تایپوگرافی نامناسب که باعث می شود کاربر نتواند با اسکن کردن سریع محتوای مورد نظرش را پیدا کند.

۴. عدم استفاده ی درست از المان های تصویری. به طوری که کاربر آن ها را با تبلیغات اشتباه می گیرد.

۵. عدم رعایت اصول اولیه ی طراحی رابط بصری.

۶. تیتر های نامناسب برای صفحات به طوری که کاربر دچار سردرگمی می شود.

۷. پاسخ ندادن به نیاز های اصلی کاربر.

بهبود کاربرد پذیری و حل مشکلات

کاربردپذیری، یکی از عوامل تعیین کننده در میزان موفقیت وبسایت به شمار میرود و معیارهای مؤثر در بهینه سازی و بهبود کاربردپذیری نیز باید به طور مستمر ارزشیابی شوند. برای ارزشیابی کاربردپذیری وبسایتها، شیوه های متفاوتی به کار گرفته میشود...

تست کاربردپذیری.

تست کاربردپذیری بسیار کم هزینه است.

روال انجام تست کاربرپذیری:

سیستمی را آماده کنید که صدای کاربر و نحوه ی کار کردن او با سایت را بتوانید رکورد کنید تا بعدا بتوانید آن ها را بررسی کنید.

۱. رفتار کاربران را در حال کار با سایت تان با دقت تماشا کنید.
۲. تمام کار های اصلی را خود کاربران انجام دهند.
۳. از آن ها بخواهید بلند فکر کنند و مشکلاتشان را بگویند.
۴. مشکلات و نکات را یادداشت کنید.
۵. بهبود دهید و دوباره تست کنید.



یک تحقیق نشان می دهد که شما می توانید از **۸۵ درصد** مشکلات مرتبط با کاربرپذیری وب سایت خود، با تست آن توسط **۵ مخاطب** مرتبط، مطلع شوید و با تست توسط ۱۵ نفر تمامی مشکلات کاربرپذیری وب سایت خود را حل کنید



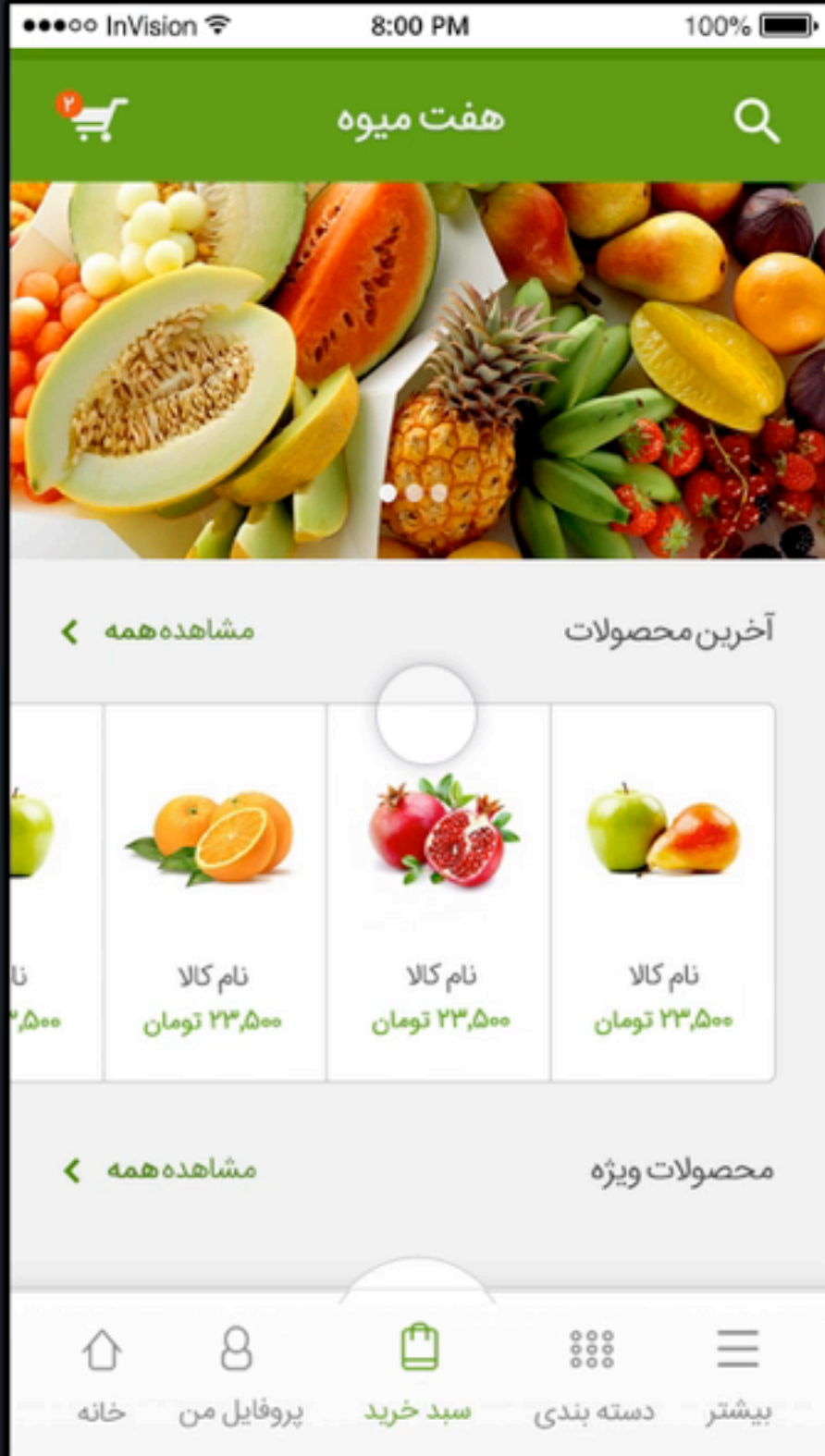
بیشتر مشکلات کاربرپذیری وب سایت توسط اولین و دومین تست مخاطبان کشف می شود و مخاطبان بعدی مشکلات ریزتر را می توانند برای شما نمایان کنند.

با توجه به اینکه تحقیقات نشان می دهد که اگر وب سایت شما یک بیننده را نتواند در ۱۵ ثانیه درست راهنمایی کند، شما آن بازدیدکننده را از دست خواهید داد. پس بهتر است در اولین فرصت تست کاربرپذیری را انجام دهید.

پروتوتایپ بسازید و تست کنید.

ابزار های بسیاری برای ساخت پروتوتایپ یا نمونه های اولیه ای از محصول شما وجود دارند که شما می توانید به سرعت یک پروتوتایپ از محصول تان بسازید و با استفاده از آن تست کاربرد پذیری انجام دهید و مشکلات را رفع کنید.





Don't Let users think!

چک لیست کاربردپذیری

فاکتورها و عوامل بسیاری هستند که باعث بهبود کاربرد پذیری محصول شما می شوند. سعی کنید قبل از رسیدن به مرحله ی تست یا حتی لانچ محصول با استفاده از چک لیست کاربرد پذیری تمام فاکتورها را چک کنید و در صورت وجود مشکل آن را رفع کنید.



USERFOCUS

Download **Dr. David Travis** Usability Checklist for Usability testing
Translated by **Milad Safarzadeh** in Persian

<http://www.userfocus.co.uk/resources/guidelines.html>

امتیاز	پاسخ ها #	سوالات #	نمره خام	
	0	20	0	صفحه اصلی
	0	44	0	جهت گیری کارها
	0	29	0	ناوبری و معماری اطلاعات
	0	23	0	فرم ها و ورود داده ها
	0	13	0	اطمینان و اعتبار
	0	23	0	کیفیت نوشته و محتوا
	0	38	0	طرح کلی صفحه و طراحی بصری
	0	30	0	جستجو
	0	37	0	کمک، بازخورد و تفرانس خطا
	0		0	امتیاز کل

	0		0	امتیاز
	0	31	0	مجموعی از همه بخش ها
	0	30	0	جستجو

WEB USABILITY
GUIDELINES

کاربردپذیری در وب

USERFOCUS

تالیف: دکتر دیوید تراویس

ترجمه: میلاد صفرزاده

www.webusability.ir

www.merisgroup.ir

© 1395 میلادی

کاربردپذیری در وب

تعریف کاربردپذیری از دیدگاه « سازمان بین‌المللی استانداردسازی »: « میزانی که یک محصول می‌تواند توسط کاربران خاصی برای رسیدن به هدفی معین، مورد استفاده قرار گرفته و در حین استفاده، ضمن داشتن اثربخشی و کارایی، رضایت کاربر را در زمینه مورد استفاده تأمین کند. »

✓ **دانلود چک‌لیست (فارسی) کاربردپذیری USERFOCUS**

دانلود رایگان



www.webusability.ir

Dr. David Travis & Milad Safarzadeh

مرسی (:

www.milaad.net