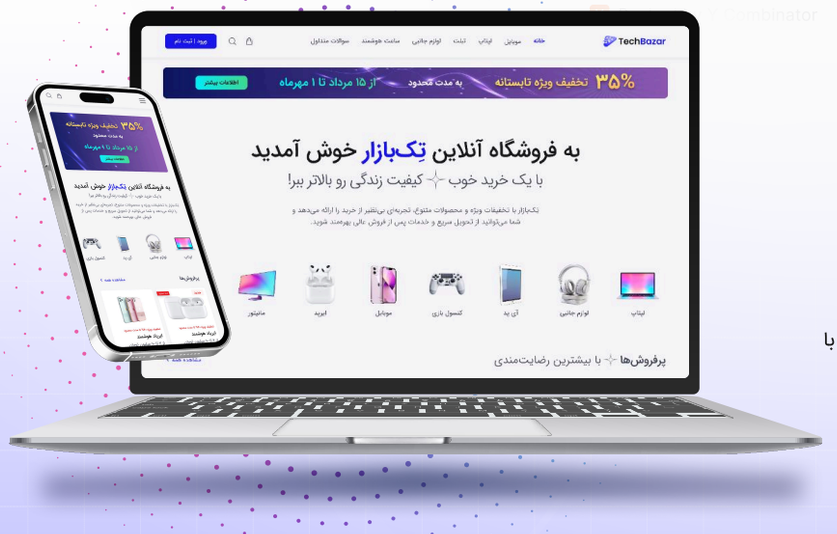


TechBazar

کیس استادی تجربه کاربری فروشگاه آنلاین تِک‌بازار

مدت زمان طراحی کل پروژه:

طراحی پروژه با بررسی اهداف پروژه و نیازهای کاربر، آغاز و در نهایت با طراحی نسخه دسکتاپ با **۴۰ صفحه اصلی و داخلی** و نیز **ریسپانسیو موبایل ۱۶ صفحه اصلی و داخلی** در طول ۳ هفته به اتمام رسید.

درباره تِک‌بازار

سایت تِک‌بازار یک فروشگاه آنلاین در زمینه عرضه **موبایل**، **تبلت**، **کامپیوتر دسکتاپ**، **لپتاپ** و **ساعت هوشمند** و **تجهیزات جانبی** آنها هست که در نظر دارد با ارائه **رابط کاربری ساده و جذاب، دسترسی آسان به محصولات متنوع** و **اطلاعات دقیق فنی**، کاربران مختلف از **رده‌های سنی ۱۲ تا ۵۰** سال را به خود جلب نماید و با سیستم جستجوی پیشرفته، فیلترهای دقیق و دسته‌بندی‌های مناسب، کاربر را در یافتن محصول دلخواه یاری دهد.

تفکر طراحی

در فرآیند تفکر طراحی برای فروشگاه آنلاین تِک‌بازار، ابتدا وارد مرحله اکتشاف شدم و با تحقیقات در مورد نیازها، رفتارها و دردهای کاربران، مشکلات و فرصت‌های بهبود را شناسایی کردم. سپس در مرحله تعریف، این یافته‌ها به چالش‌های کلیدی تبدیل شدند که نیازمند حل بودند به عنوان مثال روال ساده مرجوع کردن کالا و یا حل ابهامات کاربر درباره محصول با استفاده از چت آنلاین و پخش پرسش‌های متداول. در مرحله ایده‌پردازی، با خلق راه‌حل‌های متنوع ، ایده‌های بهبود تجربه کاربری را توسعه دادم. این ایده‌ها سپس در قالب طراحی‌های اولیه و پروتوتایپ‌ها به تصویر کشیده شدند و در نهایت، در مرحله تست، این نمونه‌ها توسط کاربران واقعی آزمایش شدند تا مطمئن شوم که تمامی نیازها و انتظارات آنها برآورده شده است.

کشف
تحقیقات کاربر
بررسی رقبا

تعریف مساله
پرسونا
نقشه همدلی
نقشه سفر کاربر

ایده‌یابی
یوزرفلو
معماری اطلاعات

طراحی
وایرفریم
دیزاین صفحات
پروتوتایپ

تست
تست کاربردپذیری
پیاده سازی بازخورد

مرحله کشف

تحقیقات کاربر (پرسشنامه)

سوال: هنگام خرید آنلاین، چه نگرانی‌هایی دارید که ممکن است شما را از خرید منصرف کند؟

سوال: چه چیزی می‌تواند فرآیند خرید از سایت را برای شما آسان‌تر و لذت‌بخش‌تر کند؟

سوال: به نظر شما، مهم‌ترین ویژگی‌های یک فروشگاه آنلاین که باعث می‌شود شما خرید کنید، چیست؟

سوال: وقتی دنبال یک محصول خاص می‌گردید، چه فیلترهایی برای شما اهمیت بیشتری دارند و چطور دوست دارید به محصول مورد نظرتان برسید؟

سوال: چه نوع محتوایی به شما کمک می‌کند تا کاربرد و ویژگی‌های یک محصول را بهتر متوجه شوید؟

سوال: چگونه می‌خواهید محصولات مختلف را با هم مقایسه کنید تا بتوانید بهترین گزینه را انتخاب کنید؟

سوال: چطور دوست دارید از جدیدترین محصولات مطلع شوید و به آنها دسترسی پیدا کنید؟

سوال: چه تجربه‌ای در مورد رابط کاربری سایت‌های خرید آنلاین دارید؟ آیا چیزی وجود دارد که شما را دلسرد کند؟

سوال: به نظر شما، چه ویژگی‌هایی باعث می‌شود یک فروشگاه آنلاین اعتماد شما را جلب کند؟

مشکلات

- پروسه بازگشت کالا ممکن است پیچیده و طولانی باشد.
- پیچیدگی در مراحل خرید و نبود راهنمایی‌های واضح و دقیق برای مراحل مختلف خرید.
- عدم دسترسی به فیلترهای کاربردی و پیشرفته.
- کمبود محتوای تصویری و فقدان ویدئوها که کاربرد و ویژگی‌های محصول را به‌خوبی نشان دهند.
- نبود قابلیت مقایسه مستقیم محصولات از نظر ویژگی‌های کلیدی.
- رابط کاربری پیچیده و گیج‌کننده.
- عدم اعتماد به فروشگاه به‌دلیل نبود نظرات جامع و دقیق کاربران.

راه حل‌ها

- ارائه توضیحات دقیق و کامل همراه با تصاویر و ارائه ویدئوهای کوتاه و کاربردی که نحوه استفاده از محصول را نشان دهند.
- طراحی فرآیند بازگشت کالا به‌صورت ساده و کاربرپسند.
- قرار گرفتن آموزش قدم به قدم تصویری و همراه با فیلم کوتاه و شفاف برای فرایند خرید و سایر فرایندهای سایت.
- طراحی فیلترهای ساده و کاربردی مانند قیمت، برند ویژگی های محصول و غیره.
- ارتقاء اعتبار سایت از طریق ارائه محصولات باکیفیت، نمایش نظرات و رتبه‌بندی‌های کاربران به‌صورت شفاف و با درنظر گرفتن امتیازدهی به معیارهای مهم محصول.
- ایجاد قابلیت مقایسه محصولات.
- نمایش واضح و برجسته محصولات جدید، تخفیف خورده و محبوب در صفحه اصلی.
- طراحی رابط کاربری ساده و روان ، شیک و مینیمال که دسترسی به محصولات را آسان‌تر کند.

مرحله تعـریف مساله

در دنیای امروز که بازار خرید و فروش آنلاین به شدت رقابتی شده است، فروشگاه‌های اینترنتی برای جلب توجه کاربران و افزایش فروش خود، نیازمند ارائه تجربه کاربری بی‌نقص و جذاب هستند. در این راستا، فروشگاه آنلاین تِک‌بازار با چالشی بزرگ مواجه بود: چگونه می‌توانست در بازاری پر از رقبای قدرتمند و متنوع، خود را متمایز کند و نیازهای کاربران را به بهترین نحو ممکن برآورده سازد؟ این مساله نه تنها به بهبود طراحی سایت و ارائه محصولات مربوط می‌شد، بلکه شامل ایجاد یک تجربه خرید آنلاین روان و لذت‌بخش بود که اعتماد و رضایت مشتریان را به همراه داشته باشد.

پرسونا

محمد عظیمی‌فر

سن: ۳۲

شغل: مهندس کامپیوتر

محمد مهندس کامپیوتر هست و ۳۲ سال دارد. او از وسایل دیجیتالی هوشمند استفاده میکنه. بیشتر خریدهاش رو به صورت حضوری و گاهی هم به صورت آنلاین انجام میده. با توجه به مشغله کاری و زمان اندکی که در طی هفته داره، معتقد هست که خرید آنلاین میتونه در صرفه‌جویی زمان بهش خیلی کمک کنه. ولی متاسفانه یکی از مشکلاتش این هست که وبسایتها پشتیبانی خوبی ارایه نمیدن. و به همین دلیل چندبار در خرید آنلاین به مشکل برخورد کرد. مثلا یکبار یک ساعت هوشمند به صورت انلاین خرید که گارانتی اون به همراه سفارش ارسال نشد و بخاطر پشتیبانی بدی که داشت نتونست مشکل رو زود برطرف کنه. یک بار هم می خواست یک هدیه سریع برای یکی از دوستانش به صورت آنلاین خریداری کنه ولی پشتیبانی بسیار دیر پاسخ او رو داد و این باعث شد به دلیل از دست دادن زمان، از خرید صرفه نظر کنه. این موارد باعث شده تا به خرید حضوری بستر از خرید آنلاین اعتماد داشته باشه.

اهداف

- صرفه‌جویی در زمان از طریق خرید آنلاین
- پیدا کردن محصولات با کیفیت با اطلاعات دقیق
- تجربه خرید آنلاین بدون مشکل و با پشتیبانی موثر

رنج‌ها

- تجربه‌های ناخوشایند از پشتیبانی ضعیف
- عدم دریافت گارانتی یا خدمات پس از فروش مناسب
- پاسخ‌دهی کند پشتیبانی در مواقع ضروری

نیازها

- پشتیبانی سریع و قابل اعتماد برای حل مشکلات خرید
- ارائه اطلاعات دقیق و کامل درباره محصولات و خدمات
- اطمینان از دریافت خدمات پس از فروش و گارانتی محصولات

علایق

- استفاده از وسایل دیجیتالی هوشمند
- خرید محصولات تکنولوژیک با کیفیت
- دسترسی به خدمات و پشتیبانی سریع و کارآمد در خرید آنلاین

نقشه همدلی

چه فکر میکند؟

محمد معتقد است که خرید آنلاین می‌تواند در صرفه‌جویی زمان به او کمک کند، اما از تجربه‌های گذشته‌اش در خرید آنلاین کمی ناامید است. او فکر می‌کند اگر پشتیبانی وبسایت‌ها بهتر بود، می‌توانست بیشتر به خرید آنلاین اعتماد کند.

چه احساسی دارد؟

محمد احساس ناامیدی و ناراحتی می‌کند وقتی که پشتیبانی ضعیف سایت‌ها مشکلات او را حل نمی‌کند. این تجربیات باعث شده‌اند که او نسبت به خرید آنلاین کمی دلسرد شود و به خرید حضوری بیشتر اعتماد کند.

چه می‌گوید؟

محمد اغلب از مشکلاتی که با خرید آنلاین داشته، مثل عدم دریافت گارانتی یا تأخیر در پاسخگویی پشتیبانی، با دوستان و همکارانش صحبت می‌کند. او بیان می‌کند که اگر سایت‌ها پشتیبانی بهتری داشتند، او به خرید آنلاین اعتماد بیشتری می‌کرد.

چه کاری انجام می‌دهد؟

محمد بیشتر خریدهای خود را به صورت حضوری انجام می‌دهد، هرچند که گاهی برای صرفه‌جویی در زمان به خرید آنلاین نیز روی می‌آورد. او به دنبال وبسایت‌هایی با پشتیبانی قوی است، اما به دلیل تجربه‌های قبلی همچنان بیشتر به خرید حضوری متکی است.

نقشه سفر کاربر

بررسی مشکل ←

- بررسی سایتی که توسط متخصصین پشتیبانی و اطلاعات خوبی درباره محصول ارایه بده.
- سایتی که دسته‌بندی مناسبی از کالاها ارایه بده.
- امکان دریافت نظرات سایر خریداران رو داشته باشد.

مقایسه گزینه‌ها ←

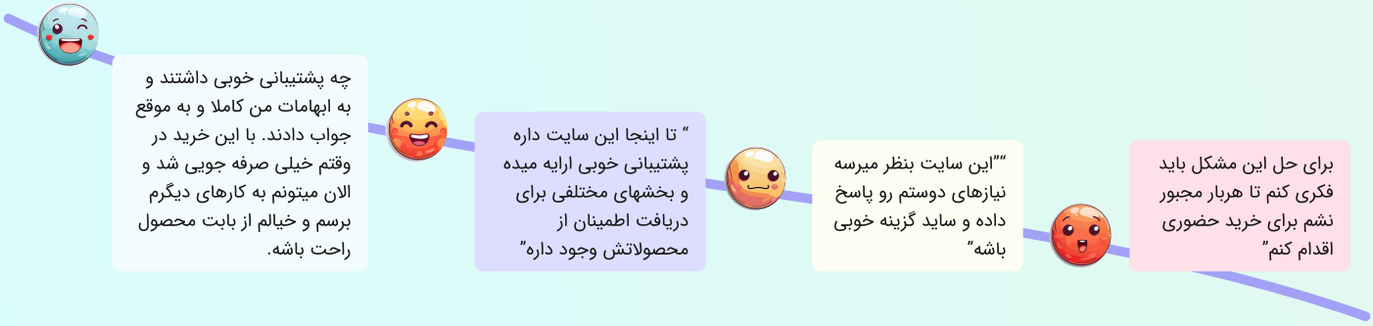
- با دوستش صحبت میکنه و از طریق او ابا سایت آشنا میشه.
- توی بخش نظرات میگرده تا ببینه سایز خریداران چه نظراتی درباره سایت و محصولات گفتن.
- روی بیلبوردهای شهر و در قسمت پشتیبانی هم درمورد پشتیبانی ۲۴ ساعته این سایت آگاه میشه. همچنین چت آنلاین در دسترسش قرار داره.

بررسی راستی‌آزمایی ←

وبسایت رو انتخاب میکنه و از محصولات داخل چت آنلاین سوالاتی درباره محصول دلخواهش میپرسه از طریق مشاهده نظرات خریداران قبلی درباره کیفیت محصول اطمینان پیدا میکنه
از بخش ویدئو درباره نحوه فعال سازی و آباکسینگ و .. اطلاع پیدا میکنه.

انتخاب نهایی ←

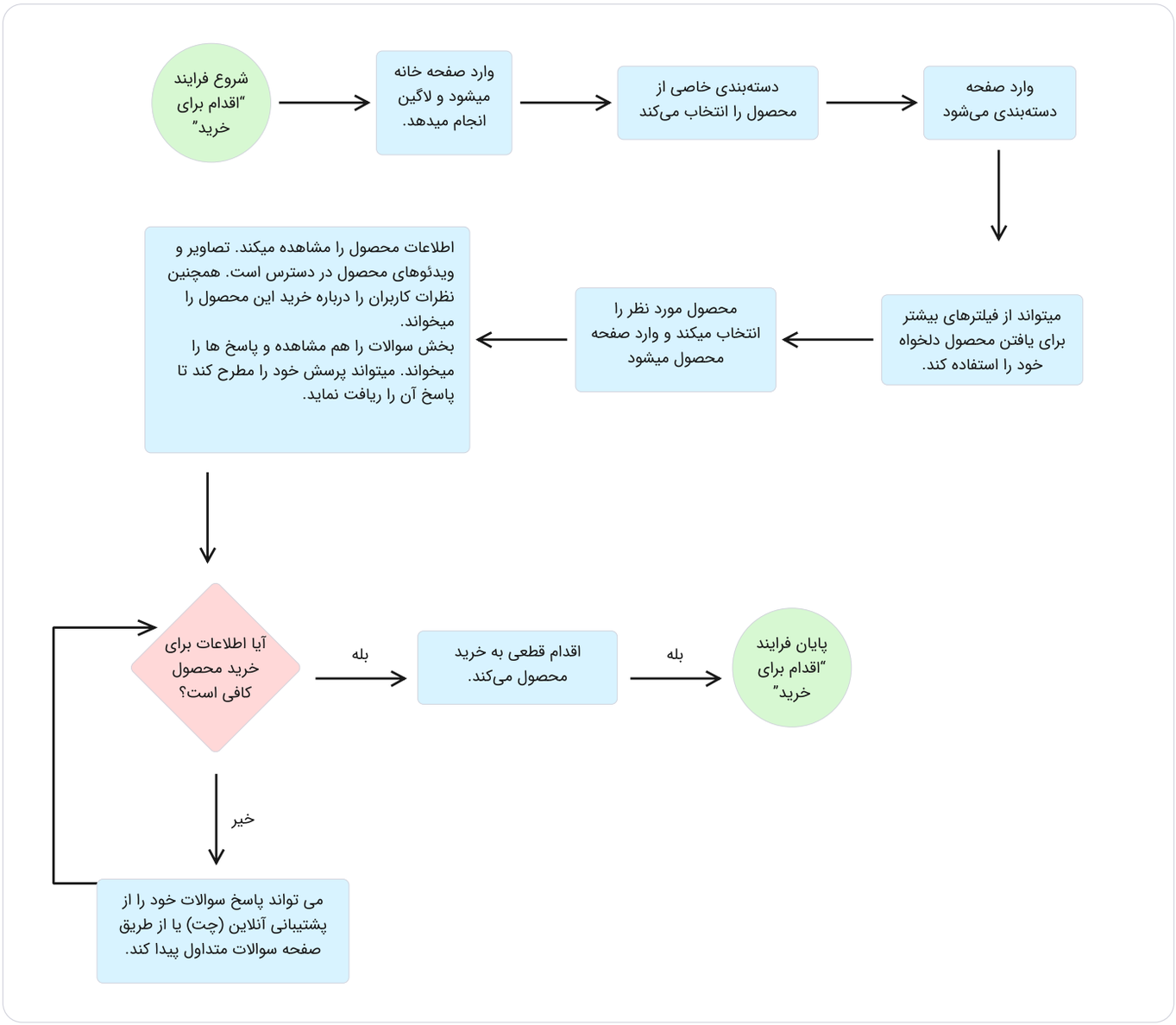
با توجه به پشتیبانی آنلاین ۲۴ ساعته و بخش پرسشهای متداول سایت تصمیم میگیره خرید آنلاین انجام بده.

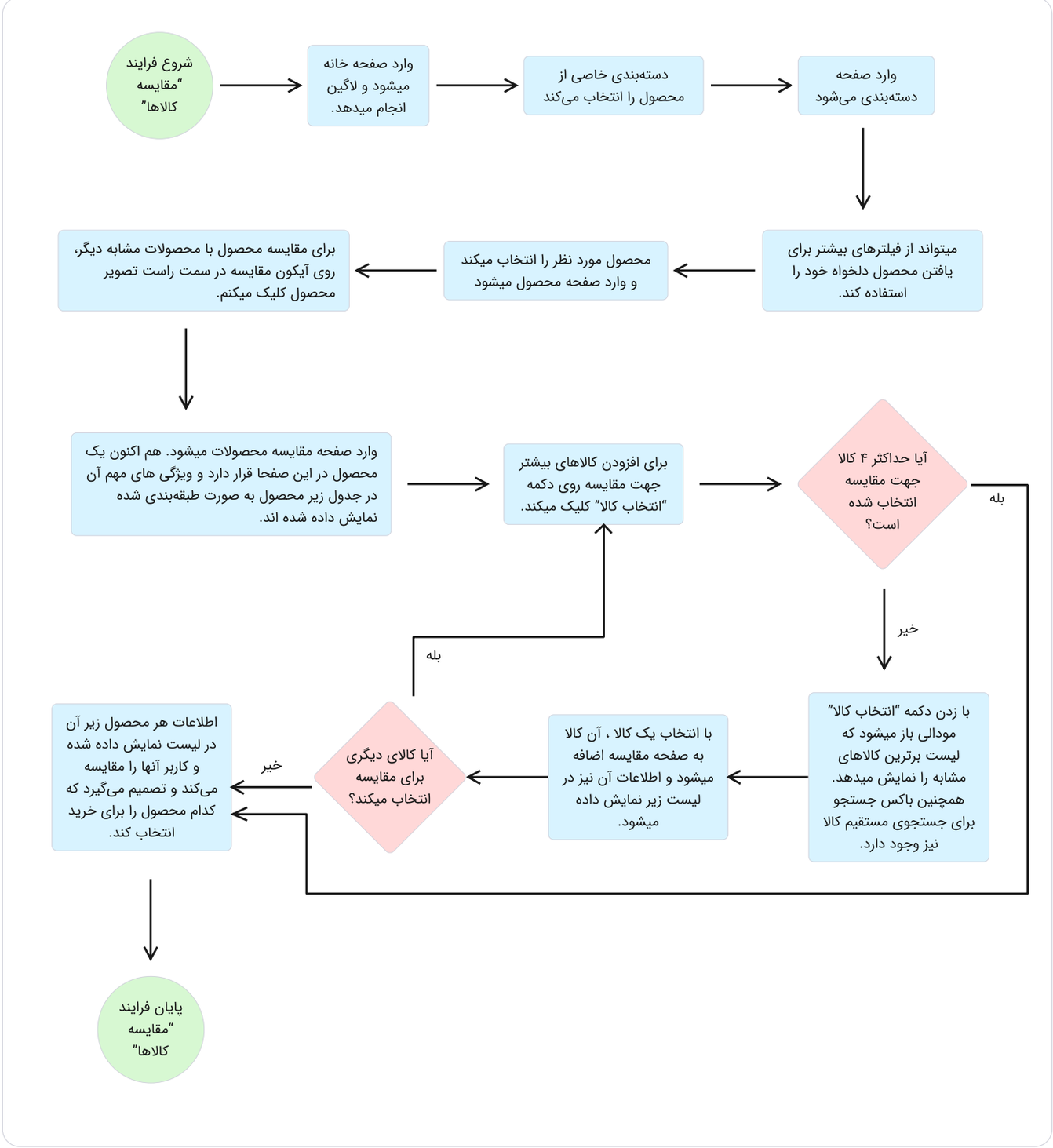


مرحله ایده‌یابی

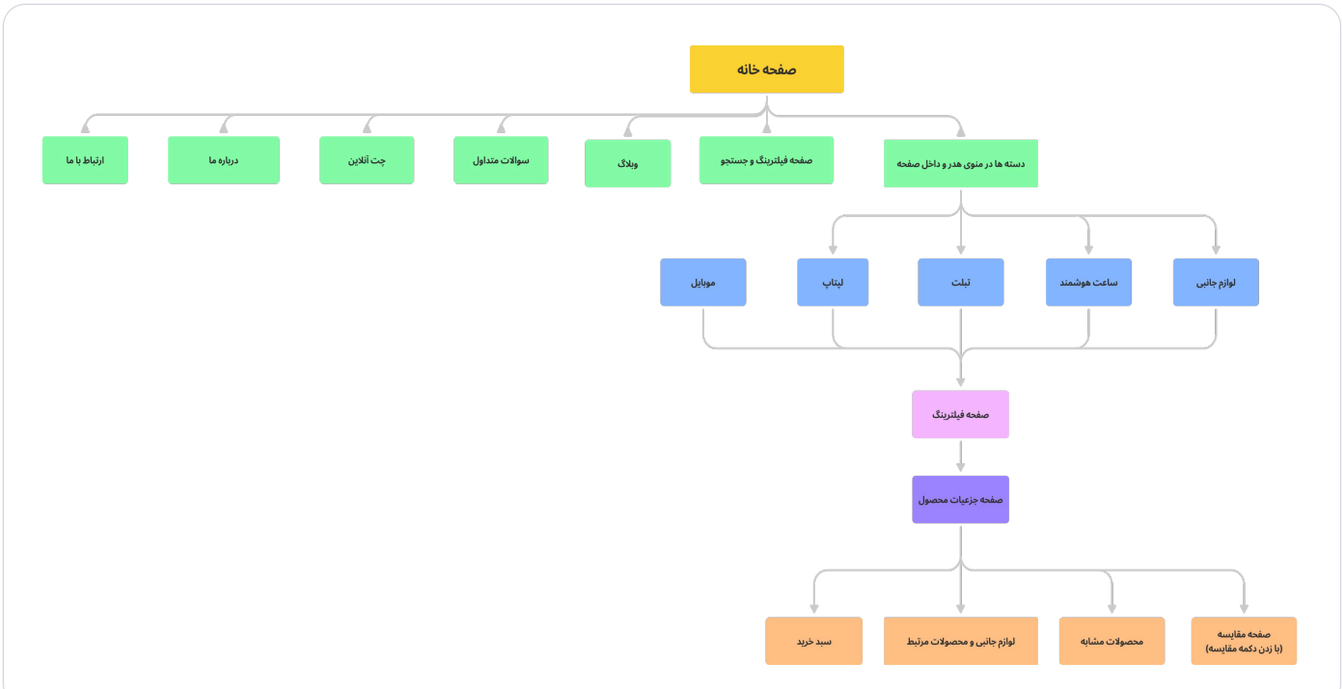
برای بهبود تجربه کاربری و حل مشکلات رایج کاربران، سایت چندین ویژگی کلیدی را معرفی کرده است. بخش **نظرات** محصولات به کاربران این امکان را می‌دهد که از تجارب و نظرات سایر خریداران مطلع شوند و با اطمینان بیشتری خرید کنند. ابزار **مقایسه** امکان بررسی میان حداکثر ۴ محصول مشابه را از نظر ویژگی های مهم آنها فراهم می‌کند و فرایند انتخاب محصول برای خرید را برای کاربر تسهیل می‌بخشد. همچنین، بخش **پرسش** درباره محصول به کاربران اجازه می‌دهد تا سوالات خود را مستقیماً از طریق سایت بپرسند و به سرعت پاسخ‌های مورد نیاز را دریافت کنند. برای ارائه توضیحات جامع‌تر، **ویدئوهای** کاربرد محصول به نمایش گذاشته می‌شوند که نحوه استفاده و ویژگی‌های محصول را به طور دقیق نشان می‌دهند. علاوه بر این، بخش **چت آنلاین** به کاربران امکان می‌دهد تا در هر زمان که نیاز به کمک دارند، با تیم پشتیبانی در ارتباط باشند و مشکلات خود را به سرعت برطرف کنند. همچنین، صفحه **FAQ یا سوالات متداول** به ارائه پاسخ‌های سریع و همراه با لینک به **آموزشهای قدم به قدم تصویری و نیز ویدئوی آموزشی**، به سوالات رایج کاربران می‌پردازد و اطلاعات عمومی در مورد محصولات، فرآیندهای مختلف سایت از جمله خرید و خدمات پس از فروش را در دسترس قرار می‌دهد. این ویژگی‌ها به هدف کاهش مشکلات و افزایش رضایت کاربران طراحی شده‌اند.

یوزر فلو





معماری اطلاعات

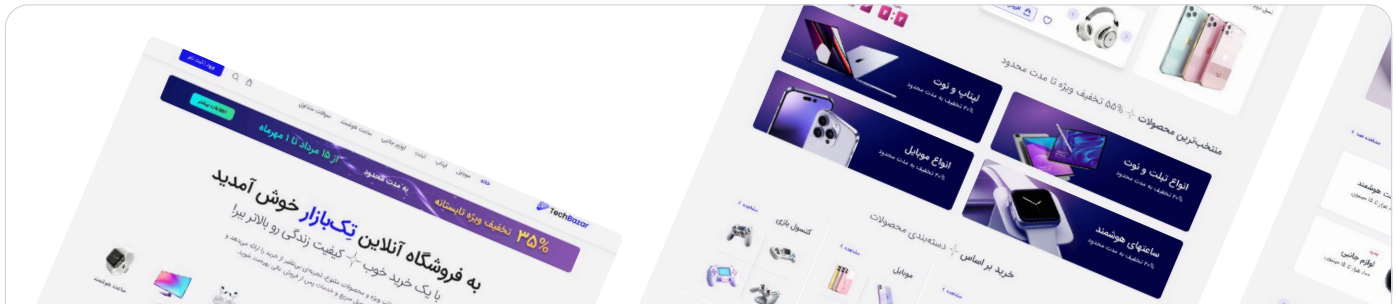


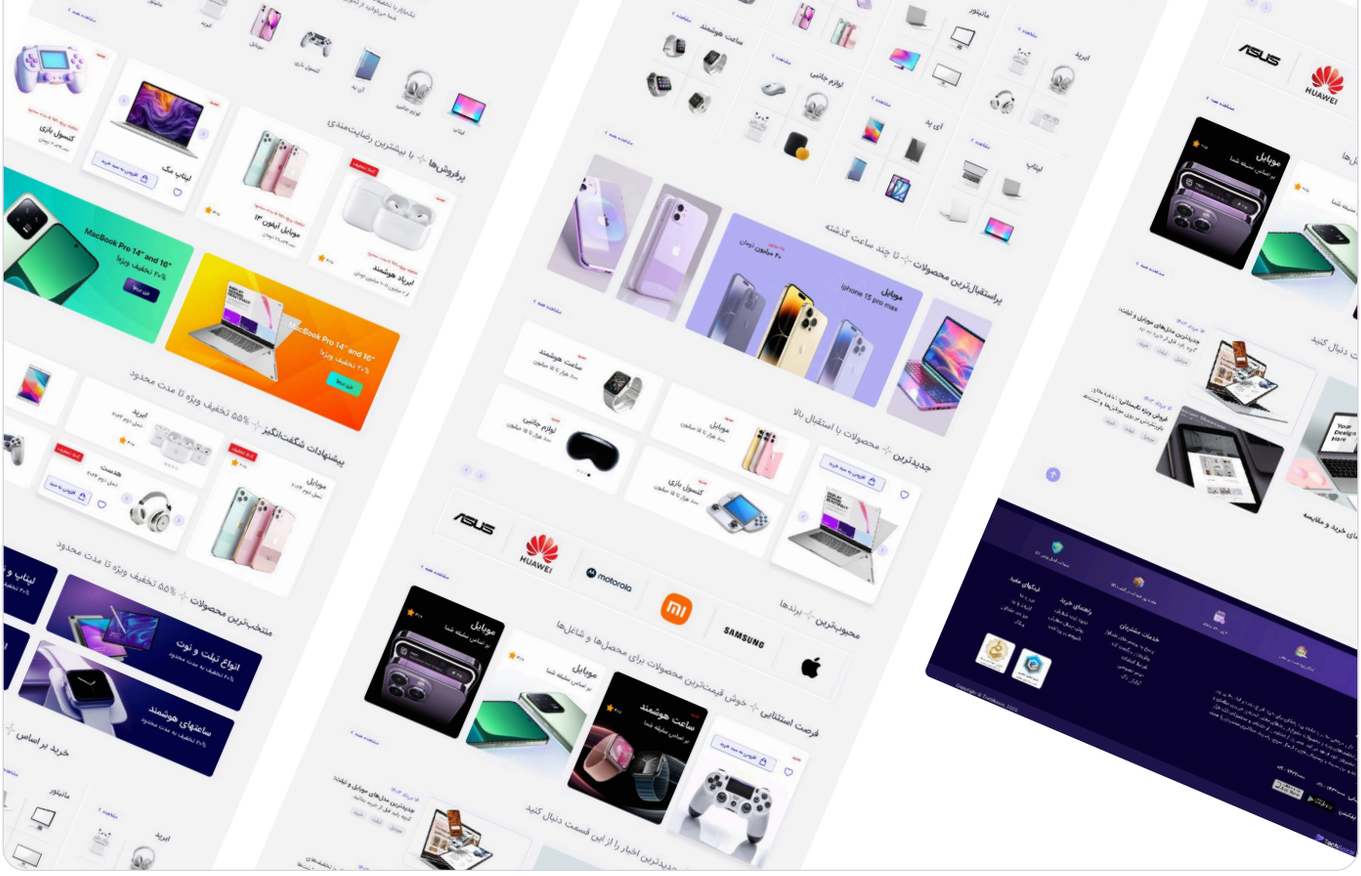
مرحله طراحی

در این مرحله بخش های مختلف سایت مشخص و معماری کلی آن تعیین شد. سپس وایرفریم و طراحی رابط کاربری انجام گرفت. طری این مدت جهت بهبود هرچه بهتر بازخوردهای طراحی دریافت و بهبودها روی طراحی انجام گرفت.

وایرفریم صفحه خانه

طراحی صفحه خانه





مرحله تست

در مرحله تست کاربردپذیری، سایت با اجرای تست‌های دقیق بر روی ۱۰ کاربر منتخب، عملکرد و کارایی طراحی‌های جدید خود را ارزیابی کرد. این کاربران با استفاده از ویژگی‌های جدید مانند بخش نظرات، پرسش‌های متداول، ویدئوهای آموزشی، و چت آنلاین، به شناسایی مشکلات و نقاط قوت طراحی پرداختند. بازخوردهای جمع‌آوری‌شده از این تست‌ها، شامل نظرات کاربران درباره سهولت استفاده، دسترسی به اطلاعات و سرعت پاسخگویی، به طراحی کمک کرد تا بهینه‌سازی‌های لازم را انجام دهد و تجربه کاربری نهایی را بهبود بخشد.

نتیجه‌گیری

نتیجه‌گیری از کل فرآیند طراحی و پیاده‌سازی سایت تِک‌بازار نشان می‌دهد که با بهره‌گیری از روش‌های تحقیق، طراحی و تست، توانسته‌ایم تجربه کاربری به‌طور قابل توجهی بهبود بخشیم. با تحلیل دقیق رقبا، شناسایی نیازهای کاربران، و اجرای طراحی‌های هدفمند، ویژگی‌هایی مانند بخش نظرات، پرسش‌های متداول، ویدئوهای آموزشی، و چت آنلاین به سایت اضافه شد که به طور مستقیم به رفع مشکلات کاربران و افزایش رضایت آنها کمک کرده است.
تست‌های کاربردپذیری با ۱۰ کاربر نشان داد که این تغییرات باعث سهولت بیشتر در فرآیند خرید و دسترسی سریع‌تر به اطلاعات شده است. در نهایت، این اقدامات منجر به ایجاد یک تجربه کاربری بهینه، کاهش مشکلات و افزایش اعتماد کاربران به خرید آنلاین از سایت تِک‌بازار شد.

از توجه شما سپاسگزارم

درباره UIXPulse

ما در طراحی جذاب و کاربرمحور وب‌سایت‌ها و اپلیکیشن‌ها تخصص داریم تا محصول شما ارتباط معناداری با مخاطبان هدف برقرار کند. رویکرد ما با تکیه بر طراحی کاربرمحور، تجربه‌ای بی‌نقص و لذت‌بخش را تضمین می‌کند که کاملاً با اهداف کسب‌وکار شما هماهنگ باشد. هدف ما ارتقای حضور دیجیتالی برند شماست.

از راه‌های زیر با ما در ارتباط باشید:

www.uixpulse.com

uixpulse@gmail.com

uixpulse creative agency