

۷ اشتباه برنامه نویسان که کاربران را دیوانه می کند!

برنامه نویسان حین توسعه محصول تمام تلاش خود را برای کدنویسی به بهترین شکل انجام می دهند اما احتمال خطا و اشتباه همیشه وجود دارد و با نگاهی به وب سایت ها، برنامه های کامپیوتری و اپلیکیشن های موبایل این مساله کاملا مشهود است.

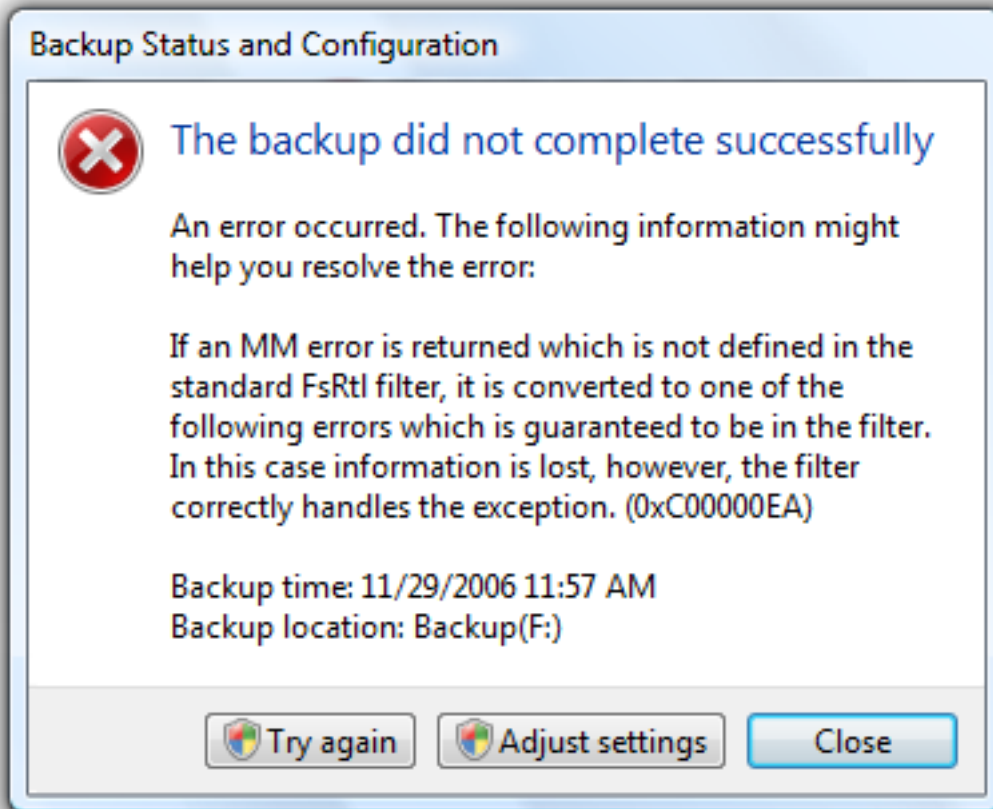
بسیاری از توسعه دهندگان به خاطر عدم درک نیازهای کاربران، الزامات مدیریتی یا به صورت تصادفی رابط های کاربری آزاردهنده ای را ایجاد می کنند. در ادامه به بررسی مواردی از این دست پرداخته ایم که باعث عصبانیت، گیج شدن یا حتی تمسخر کاربر نهایی می شود.

۱. پیام خطای غیر مفید

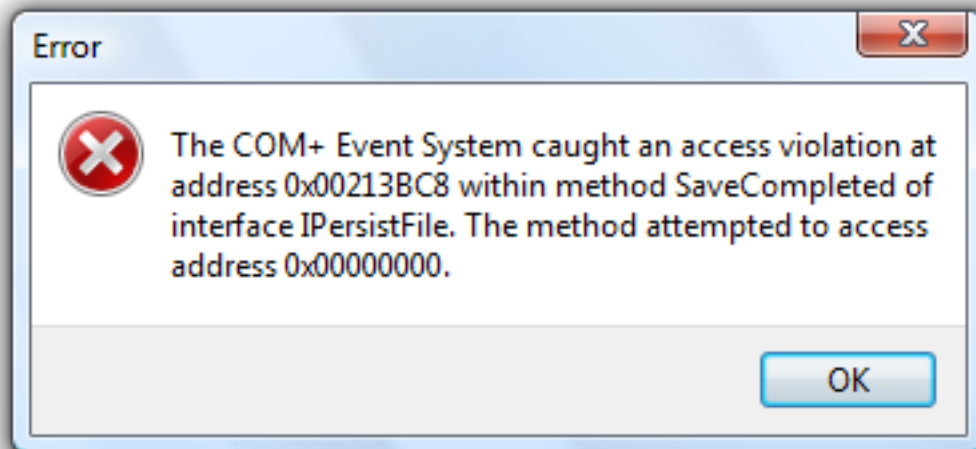
احتمالا هیچ عنصری به اندازه پیام خطا، از پتانسیل ناراحت یا گیج کردن کاربر برخوردار نیست. این پیام ها انواع مختلفی دارند و اغلب آنها در صفحه ویژه مایکروسافت برای این پیام ها معرفی شده اند. در ادامه نگاهی به رایج ترین پیام های خطا انداخته ایم.

اطلاعات فنی بیش از حد

در این دست پیام ها کادر محاوره ای اطلاعات فنی ناآشنایی را به کاربر نمایش داده و بدین ترتیب باعث گیج شدن آنها می شود. اگر پیام به گونه ای باشد که انگار توسط یک ربات نوشته شده، کاربر از آن سر در نیآورده و بدون مطالعه کادر را می بندد. بنابراین شانس چندانی برای حل مشکل نخواهند داشت.

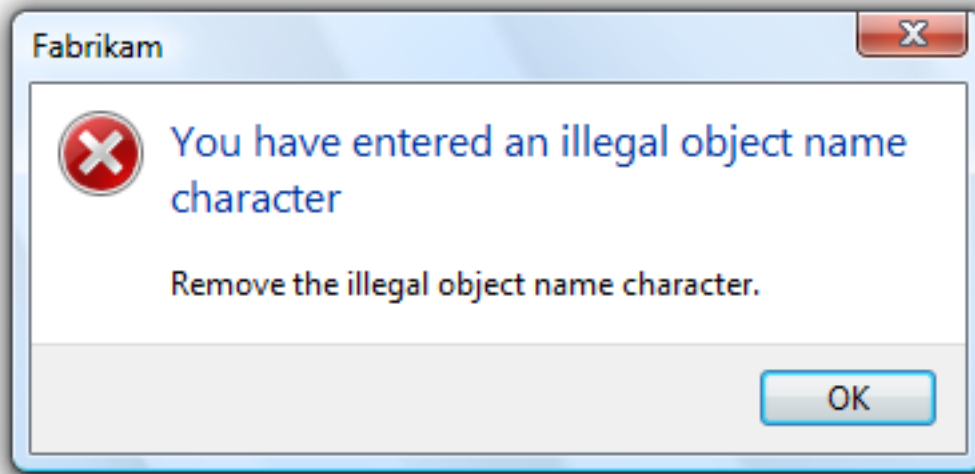


نوع دیگری از این خطا زمانی رخ می دهد که برنامه نویس از کادر محاوره ای برای گزارش خطاهای برنامه نویسی استفاده می کند. خطاهایی که شامل اطلاعاتی پیرامون مشکلات حافظه یا متغیرها هستند هیچ کمکی به کاربر نکرده و تنها آنها را گیج می سازند.



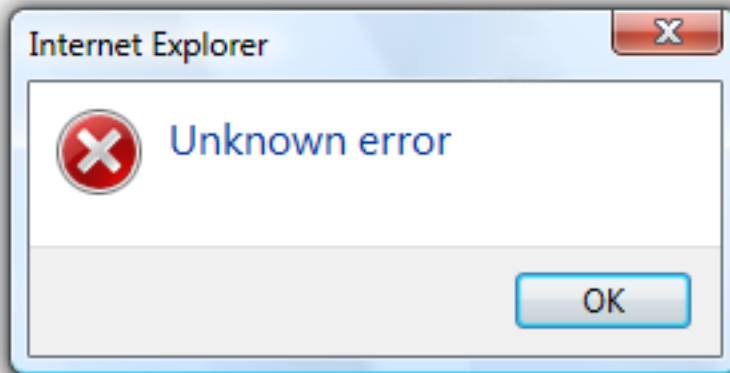
سرزنش کردن کاربر

یکی دیگر از اشتباهات رایج، مقصر جلوه دادن کاربر است. حتی اگر کاربر کار اشتباه یا غیرمنتظره ای صورت داده باشد نباید او را شماتت کرد. استفاده از الفاظ تند اصلا ایده خوبی نیست و کاربر را بیش از آنچه که باید آزار خواهد داد.



مبهم بودن

اگر قرار است یک پیام خطا مشکل را برای کاربر توضیح ندهد اصلا چرا باید آن را نمایش داد؟ زمانی که کاربر پیامی با مضمون «خطای نامشخصی رخ داده» را مشاهده می کند، از وی انتظار دارید چه کار کند؟ اگر شما مشکل را به درستی شرح ندهید، آنها روی OK کلیک کرده و کار دیگری انجام نخواهند داد.

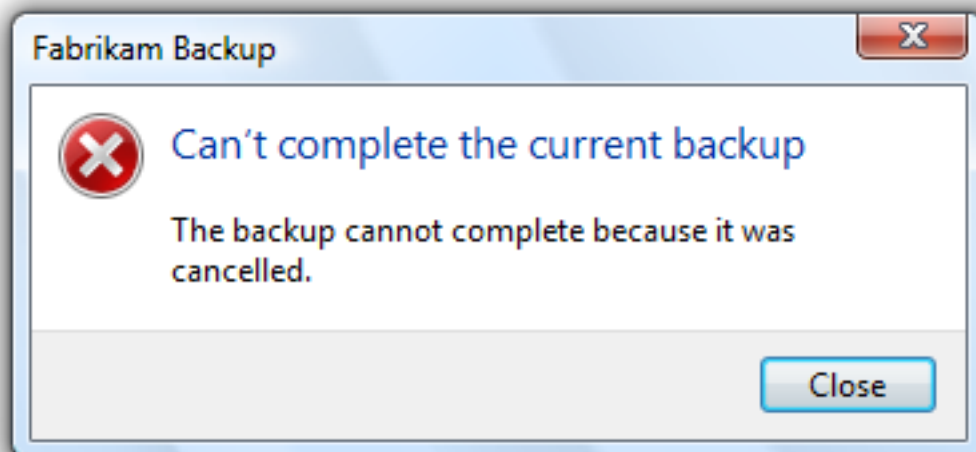


متأسفانه این مساله در ویندوز ۱۰ هم رواج دارد و حین به روزرسانی به نسخه جدید ممکن است با پیام «اتفاقی رخ داده» مواجه شوید.

خطاهای غیر ضروری

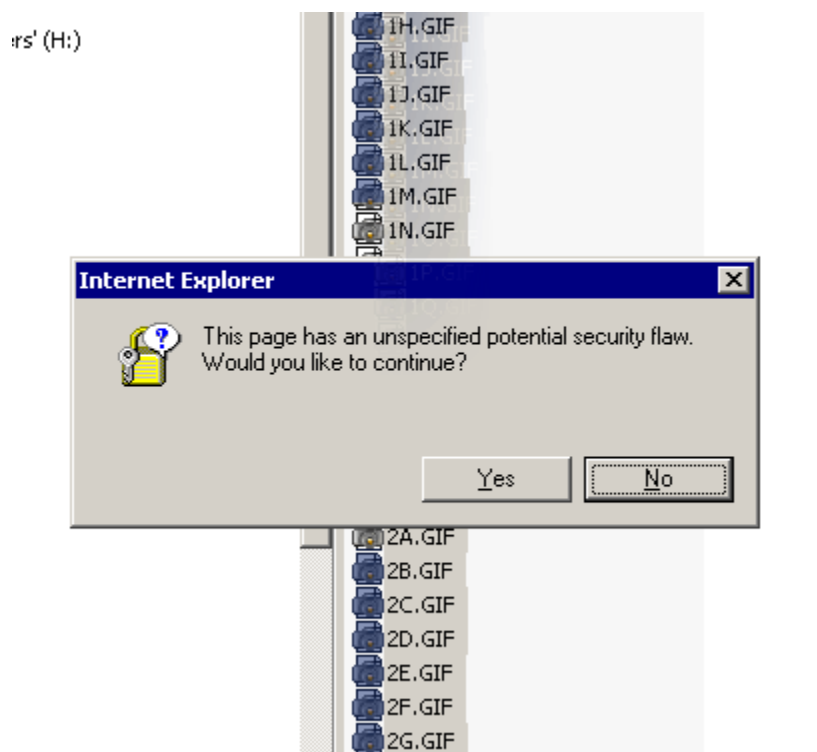
به لطف پاپ اپ های تبلیغاتی اغلب کاربران به بستن پنجره های محاوره ای با سرعت هرچه تمام تر عادت کرده اند. زمانی که پیام های خطا چندان ضروری نیستند نمایش مداوم آنها احتمال نادیده گرفته شدن توسط کاربر را افزایش می دهد؛ بنابراین اجرای پیام های خطا برای مسائل پیش پا افتاده هوشمندانه نیست.

در مثال زیر اگر کاربر به وضوح عملیات بکاپ گیری را لغو کند، نیازی به نمایش پیام دیگری برای بیان این مساله وجود ندارد. شاید از نقطه نظر نرم افزاری این مساله اشتباه تلقی شود اما هشدار جدید هیچ کمکی به کاربر نخواهد کرد.



خطاهای مضحک

گاهی اوقات خطاها آنقدر مضحکند که کاربر را به خنده و نادیده گرفتن آن وامی دارند، برای مثال:



آیا کسی این پیام را جدی خواهد گرفت؟ اگر واقعا مشکلی وجود دارد آن را بیان کنید اما اگر مساله خاصی نیست کاربر را راحت بگذارید.

۲. فرم های بی پایان و کادرهای انتخاب

بسیاری از کاربران حین پر کردن فرم از کلید Tab برای حرکت سریع بین باکس ها استفاده می کنند. آنها در چنین مواقعی انتظار دارند که کادرها به ترتیب مشخصی مثل نام، نام خانوادگی، شماره موبایل، شهر، آدرس، کدپستی و غیره مرتب شده باشد اما گاهی اوقات برنامه نویس ها این نظم را بر هم می زنند. در برخی فرم ها پس از فشردن کلید Tab از نام به کدپستی و سپس کلید ارسال منتقل می شود که برای کاربر خوشایند نخواهد بود.

Moving?

If you change your address now, be aware that your latest invoice may be in the process of being sent to your old address. If that's the case, you'll still be responsible payment of that invoice.

If you've already made a future-dated request, be advised that the information won't appear on this page until after the effective date. You can however submit a new that will cancel the old one.

The screenshot shows a web form for moving. The fields are arranged in three rows. Red arrows indicate the tab order: 1. Date of address change (6/06/2013), 2. Apt/Suite, 3. Postal code*, 4. Street number*, 5. City* (Bracebridge), 6. Contact number 1*, 7. Ext., 8. Street name*, 9. Province* (Ontario), 10. Contact number 2*. The 'NEXT' button is highlighted in yellow.

همین مساله در مورد باکس های انتخابی نیز صدق می کند. برنامه نویسان از باکس های کشویی یا فیلد های خاص برای وارد کردن مقادیر از پیش تعیین شده استفاده می کنند. منطقی ترین روش تنظیم باکس ها بر اساس حروف الفبایی است چرا که کاربر به راحتی مقدار مورد نظر را پیدا می کند اما در مثال زیر طبقات به جای حروف الفبایی در قالب ABC مرتب شده اند که باعث دردسر کاربر می شود.

Eighth Floor

Eleventh Floor

Fifth Floor

First Floor

Fourteenth Floor

Fourth Floor

Ninth Floor

Second Floor

Seventh Floor

Sixth Floor

Tenth Floor

Third Floor

در ادامه یکی دیگر از مثال های باکس انتخاب نامناسب را مشاهده کنید که به جای طراحی یک فیلد ساده وارد کردن شماره تلفن، کاربر باید ترکیبات درست را از میان گزینه های بسیار زیادی پیدا و انتخاب کند.

The screenshot shows a web form with the title "Please Enter Your Phone Number:". It contains three dropdown menus for selecting phone number components: "216", "410", and "0000". Below these is a "Next" button. The third dropdown menu is open, displaying a list of options from "0000" to "0019". To the right, the browser's developer console is open, showing the HTML structure of the page. It highlights the large number of <option> elements in the dropdown menu, illustrating the complexity of the user interface.

۳. فقدان اعتبار سنجی درون خطی

این مشکل زمانی رخ می دهد که حین پر کردن تعداد زیادی فیلد برای ثبت نام در سایت یا موارد مشابه و پس از کلیک روی دکمه ثبت، پیام خطایی مبنی بر اشتباه بودن یک فیلد ظاهر شده و با بارگذاری مجدد صفحه تمامی فیلدها پاک می شوند. بسیاری از کاربران تجربه این مشکل را دارند که در نتیجه آن باید دوباره تمامی فیلدها با اطلاعات تکراری پر شوند.

در صورتی که برنامه نویس از کد اعتبار سنجی درون خطی برای بررسی ورودی پیش از ثبت نهایی استفاده کند، این مشکل رخ نخواهد داد.

all you need

into everything Google.



with you

pick up wherever you left off.



Name

John

Last

You can't leave this empty.

Choose your username

john@john

@gmail.com

I prefer to use my current email address

Please use only letters (a-z), numbers, and periods.

Create a password

.....

Confirm your password

.....

These passwords don't match. Try again?

Birthday

February

30

1850

Hmm, the day doesn't look right. Be sure to use a 2-digit number that is a day of the month.

۴. نفخ افزار (Bloatware) و قابلیت های غیر مفید

یکی از اشتباهات توسعه دهندگان اضافه کردن تعداد زیادی قابلیت بی استفاده یا غیر ضروری به برنامه ای است که قبلا مورد استقبال کاربران قرار گرفته است. در چنین حالتی برنامه به «Bloatware» یا نفخ افزار تبدیل شده و منابع سیستم را بی دلیل هدر می دهد.

برای مثال می توان به اپلیکیشن iTunes اشاره کرد که گزینه های پیچیده آن باعث گیج شدن کاربران می شد؛ هرچند اخیرا کمی از حجم آن کاسته شده است.

پس از نصب iTunes تعداد زیادی از دیگر نرم افزارهای اپل از جمله Bonjour, QuickTime و Apple Software Update نیز همراه آن روی سیستم ریخته می شوند. قابلیت های متنوع iTunes نظیر موزیک، فیلم، کتاب های صوتی، پادکست، بررسی استریم های Apple Music، مشاهده اپلیکیشن ها در اپ استور، همگام سازی دستگاه و غیره باعث گیج شدن بسیاری از کاربران می شود.

جدای از پیچیدگی این گزینه ها، باید به منابع مصرفی iTunes، واسط کاربری کند و کابوس های زمان سینک موزیک ها اشاره کرد. دلیل همه این مشکلات به تلاش iTunes برای اجرای ده ها کار همزمان به جای ارائه مطلوب یک یا دو قابلیت اصلی برمی گردد.

بنابراین کاربری که این اپ را برای پشتیبان گیری دوره ای از آیفون نصب کرده احتمالا اشتیاق چندانی برای باز کردن آن نخواهد داشت. از سوی دیگر فردی که تنها برای گوش کردن موزیک از iTunes استفاده می کند به ندرت سراغ گزینه های دیگر نظیر خرید اپ از App Store می رود. بنابراین به نظر می رسد که ارائه ده قابلیت مختلف در یک اپلیکیشن ایده چندان خوبی نیست و بهتر است تعداد کاربردها را محدود کنید.

۵. نادیده گرفتن استانداردهای طراحی سیستم عامل

تمامی سیستم عامل های معروف مجموعه ای از استانداردهای طراحی دارند که توسعه دهندگان باید از آن پیروی کنند. برای مثال ظاهر اغلب اپ های اندروید با iOS تفاوت دارد و علاوه بر این این استانداردها با گذشت زمان تغییر می کنند؛ برای درک این مطلب کافی است ظاهر اپ های اندرویدی ۷ سال پیش را با امروز مقایسه کنید.

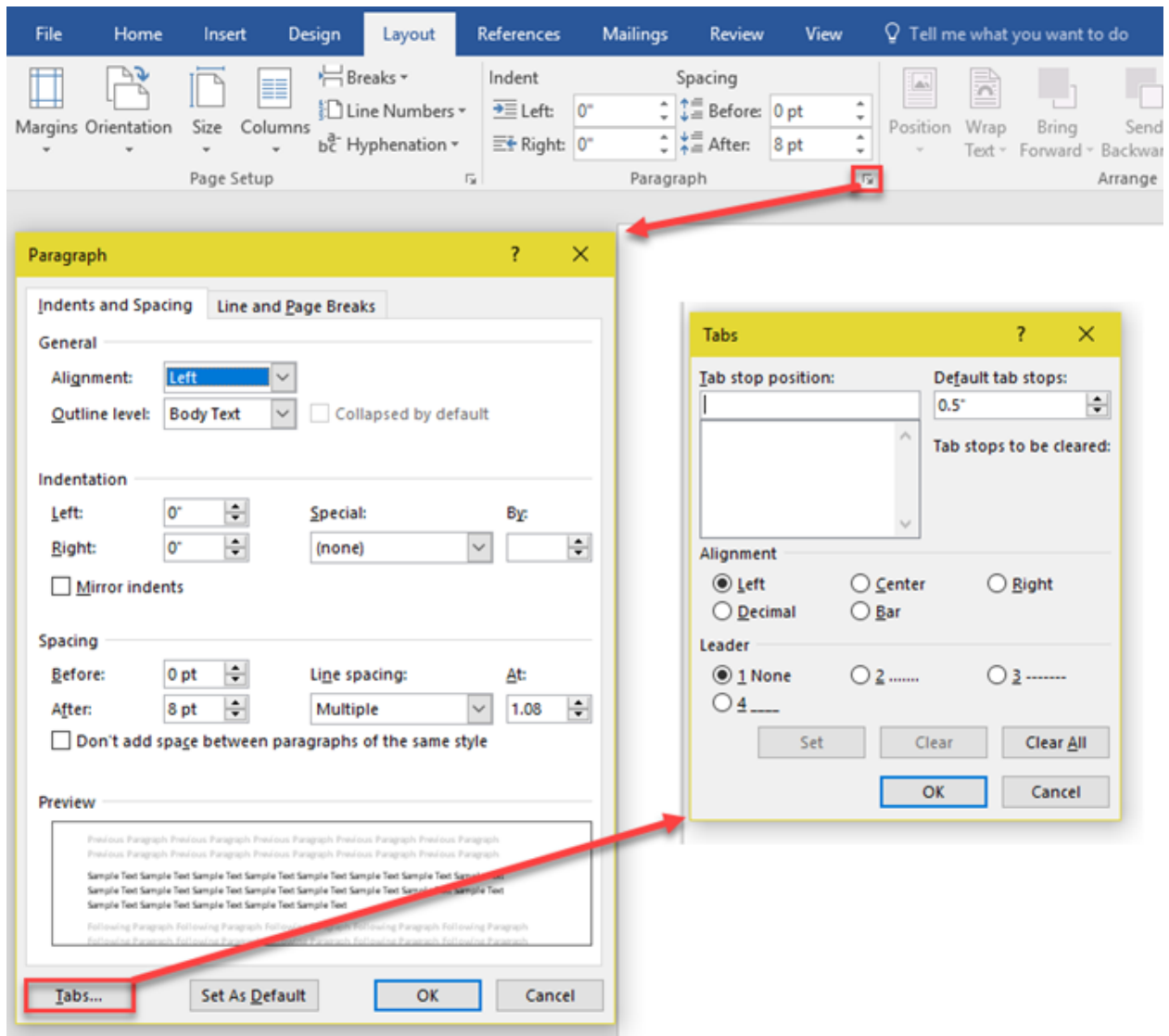
با پیروی از این دستوالعمل ها حتی اگر اپ شما از نظر بصری جلوه چندانی نداشته باشد حداقل استاندارد خواهد بود. در غیر این صورت اپلیکیشن کاربر را به دردسر خواهد انداخت.

مجبور کردن کاربر به یادگیری استانداردهای شخصی خودتان به جای روال معمول، نوآوری به شمار نمی رود. بنابراین فارغ از اینکه برای کدامیک از پلتفرم های رایج اپ توسعه می دهید، از استانداردهای طراحی معمول پیروی کنید.

۶. گزینه های پنهان شده در منوهای تو در تو

منو یک ضرورت اجتناب ناپذیر در برنامه است. در صورتی که برنامه شما آنقدر ساده نباشد که همه گزینه ها در قالب یک ردیف آیکون به نمایش درآید، احتمالا منوهای برای قابلیت ها و گزینه های کمتر استفاده شده خواهد داشت. اما اگر برنامه شما منوهای متعددی ندارد، پنهان کردن گزینه ها در منو باعث هدر دادن وقت کاربر برای هدایتش خواهد شد.

اگر دستیابی کاربر به گزینه مورد نظر به شش کلیک نیاز داشته باشد، مطمئنا این کار سریعاً باعث نارضایتی وی خواهد شد. برای کاهش این کلیک ها می توانید از میانبرهای صفحه کلید استفاده کنید، هرچند راحت ترین گزینه ها مثل **Ctrl + S** برای ویژگی های دیگری مثل ذخیره سازی رزرو شده اند.



این مساله در مورد وب سایت ها هم صدق می کند. در صورتی که یک صفحه تنها از طریق زنجیره ای از لینک ها در صفحات دیگر در دسترس باشد، پس یک جای طراحی ایراد دارد. اینکار حتی بازگشت به صفحات قبلی نیز دشوار می سازد.

۷. تغییرات بی دلیل

حافظه و آشنایی قبلی کاربر حین استفاده از اپ یا سیستم عامل نقش مهمی ایفا می کنند. به همین خاطر تغییر اکوسیستم برای کاربران دشوار است و در نتیجه توسعه دهندگان زبردست از پیاده سازی تغییرات بی دلیل و سرگردان کردن کاربران خودداری می کنند.

اگر به یاد داشته باشید معرفی ویندوز ۸ باعث دل مشغولی زیادی بین کاربران شده بود چرا که برخی حتی در پیدا کردن گزینه خاموش کردن سیستم نیز دچار مشکل شده بودند. دلیل این مشکل نیز ساده بود: مایکروسافت ساده ترین گزینه ویندوز را که برای بیش از یک دهه در بهترین مکان قرار داشت بدون دلیل مشخص جابجا کرده بود.

تمامی نسخه های جدید اندروید، iOS و ویندوز تغییراتی جزئی را در نام منوها ایجاد می کنند. آنچه که زمانی در اندروید **تنظیمات < درباره موبایل >** شماره تولید بود حالا به **تنظیمات < سیستم < درباره موبایل >** شماره تولید تغییر پیدا کرده است. شاید این تغییر جزئی باشد اما هنگام راهنمایی کاربر درباره تنظیمات شما نمی دانید که مخاطب از چه نسخه ای استفاده می کند و به همین خاطر باید تمام راه های ممکن را توضیح دهید.

گاهی اوقات تغییرات اجتناب ناپذیر است اما اجرای بی دلیل آن کاربر را گیج کرده و در نهایت به حذف برنامه یا وادار شدن او به سازگاری با آنها منجر می شود.

از نظر شما کدام عناصر واسط کاربری آزاردهنده هستند؟

در این مطلب به بررسی ۷ مورد از آزاردهنده ترین مشکلات کاربران پرداختیم که از انتخاب های اشتباه برنامه نویس ها ناشی می شود. همچنین راهکارهای اجتناب از این موارد را نیز ذکر کردیم.