## المحاضرة الواحدة والعشرون

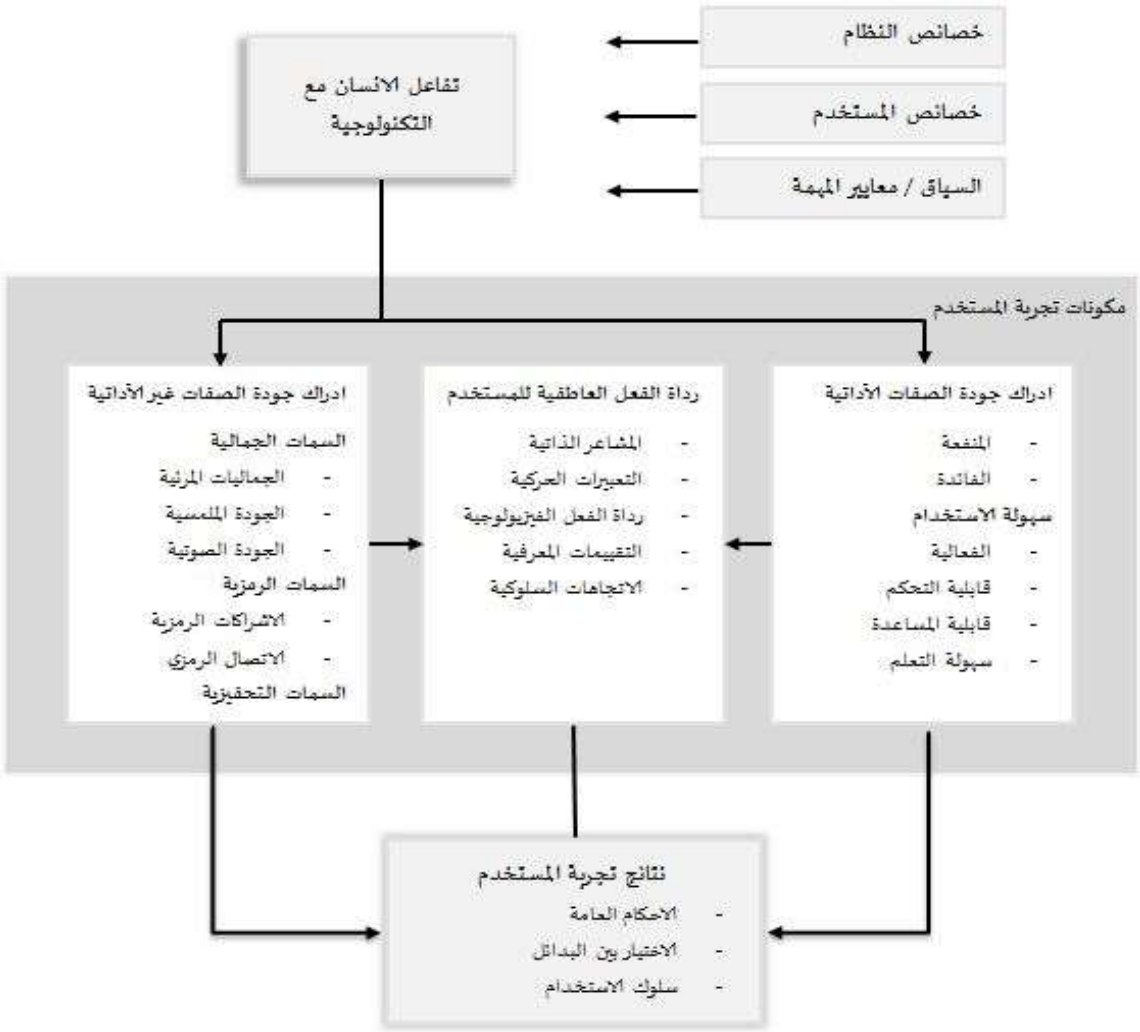
# مفهوم تجربة المستخدم وزيارة الموقع الالكتروني

تزامنت الدراسات الخاصة بالبعد الجمالي للمواقع الإلكترونية و تطور مفهوم التجربة المعاشة من خلال زيارة موقع موقع إلكتروني، حيث لا يمكن حصر تجربة الزائر سوى على الجانب النفعي.

فلتجربة بعد ترفيهي و رمزي يعيشه المستخدم، يرجع إلى خصوصية البيئة الإلكترونية، التي تتيح للمستخدم ممارسة نوع من الرقابة على شكل و مضمون الرسالة التي يتعرض لها.

فمن خلال ما أورده (BenNasr I. & Bonnefont A., 2007, P. 15-14) تكمن هذه التجربة في سيرورة خلق للقيم و للمنافع، فزيارة موقع ما هي حالة من الوعي للفرد بها جزء كبير من الذاتية و تتميز بمجموعة من الإستجابات الإدراكية المعرفية، العاطفية و الرمزية التي تنتج من خلال تفاعل الفرد مع الموقع.

في هذا السياق اقترح كل من (Thüring M. & Mahlke S., 2007)، نموذج لتجربة المستخدم يضم المكونات الأساسية للتصميم أي كل من البعد الخاص بالإستخدام و للجماليات، حيث ينعتها الباحثين بالصفات الآداتية(Instrumental qualities) التي تتضمن الصفات الوظيفية للواجهة و الصفات غير الآداتية( Non Instrumental qualities) للصفات الشكلية و تتمثل في السمات الجمالية و الرمزية. فحسب نموذج تجربة المستخدم يظهر الإدراك لكل الصفات الآداتية و غير الآداتية كنتاج لردود فعل عاطفية للمستخدم. غير أن كل من هذه الأبعاد السابق ذكرها و التي تمثل مكونات تجربة المستخدم، ذات علاقة وطيدة بخصائص التفاعل مع التكنولوجيا و تتمثل في كل : من خصائص النظام، خصائص المستخدم و عوامل السياق التي يوجد بها المستخدم (Thüring M. & Mahlke S., 2007,P.257 ).




**شكل رقم4: نموذج لتجربة المستخدم لـ (Thüring M. & Mahlke S., 2007)**

تبدوا العوامل المنتجة لتفاعل الانسان مع التكنولوجيا أساسية و تسبق تجربة المستخدم في حين ظهورها كعوامل تأثيرية لتجربة المستخدم، حيث يذكر، أن مفهوم التجربة لا يقتصر سوى على واجهات المواقع الإلكترونية بل لكل تفاعلات الإنسان مع الوسائل التكنولوجية ( واجهات الهواتف النقالة، واجهات الآلات الأوتوماتيكية... ). حيث تظهر خصائص النظام في مدى تعقيد أو سهولة النظام و للأداء الوظيفي و المنفعة التي يتحصل عليها الفرد من خلال الاستخدام. بحيث يكون ذلك في سياق معين، أين تصبح البيئة التي يحدث بها التفاعل عاملاً مؤثراً للتجربة المعاشة.

فإذا كان سياق الإستخدام تنظيمي بمعنى في إطار شغل أو في موقف إجتماعي فقد تكون نتائج التجربة مغايرة و ذلك للتأثير الذي يمارسه سياق الإستخدام، ضف إلى ذلك، تظهر المعايير التي تحتويها مهمة الإستخدام مؤثرة من خلال ما يهدف إليه نشاط الفرد و في مدى تعقد أو بساطة المهمة.