

تجربه کاربری (UX) و اهمیت آن در طراحی بازی

در ادامه مجموعه مقالات طراحی بازی، در این نوشتار به مبحثی مهم در طراحی با نام «تجربه کاربری (User Experience)» که به اختصار با UX شناخته می‌شود خواهیم پرداخت. آنچه مطالعه خواهید کرد ترجمه‌ای آزاد از کتاب The Art of Game Design نوشته «جسی شل» است. امید است این نوشتار برای خوانندگان گرامی مفید و جذاب باشد.

برای طراحان بازی، چیزی که مهم است خود اثر و بازی نیست بلکه تجربه‌ای است که آن بازی می‌تواند منجر به آن شود. بازی و بازیکن یک سری مفاهیم عینی هستند در حالی تجربه (Experience) یک مفهوم خیالی و انتزاعی است. تجربه مفهومی است غیر قابل اشتراک که از فردی به فرد دیگر متفاوت است و این موضوعی است که باعث سخت شدن مسئله طراحی یک بازی می‌شود. طراحان بازی نه به بازیکن و نه به بازی اهمیت نمی‌دهند، بلکه تمام سعی آن‌ها است که بهترین تجربه ممکن برای بازیکن فراهم شود و این نکته‌ای کلیدی در طراحی بازی است.

تجربه رسانه بازی تجربه‌ای یگانه و منحصر به فرد است. بازی‌سازان چیزی را پدید می‌آورند که بازیکن کنترل کامل بر قسمت‌های مختلف آن دارد و این موضوعی است که در دیگر رسانه‌ها دیده نمی‌شود. از این رو ایجاد تجربه کاربری در بازی متفاوت تر از آن چیزی است که در دیگر رسانه‌ها مانند سینما، تلویزیون و کتاب شاهد هستیم. رسانه بازی می‌تواند احساسات نابی مانند حس انتخاب، آزادی، مسئولیت‌پذیری، کار گروهی و دوستی را در بازیکن ایجاد کند و این همان تفاوتی است که دیگر رسانه‌ها فاقد آن هستند. به همین جهت سؤال بسیاری مهمی برای یک طراحی بازی ایجاد می‌شود: «چگونه اثری خلق کنم که تجربه‌های خاص را برای کاربر به ارمغان بیاورد؟»

سه دانش مختلف برای یک طراح بازی از اهمیت بالایی برخوردار است. اول دانش روانشناسی است. بازی‌ساز باید بتواند از طریق مطالعات رفتاری (Behavioral Experiments) و درون نگری (Introspection) جامعه هدف را مورد مطالعه قرار داده و بازی خود را به شکلی طراحی کند که بهترین تجربه کاربری نصیب بازیکن شود. دوم علم مردم‌شناسی (Anthropology) است که

طراحی به خصوص به مبحث مردم‌شناسی فرهنگی (Cultural Anthropology) باید اشراف داشته باشد. مسائل فرهنگی مخاطبان را در نظر گرفته، با آن‌ها مصاحبه کند و خود را در جایگاه آن‌ها قرار داده و به بازی خود نگاه نماید. در آخر علم طراحی مانند هر طرح دیگری در این صنعت مهم است. این موضوع حائز اهمیت است که آنچه شما ساخته‌اید از نظر دیداری و دیگر مناظر زیبایی‌شناسی چگونه برای مخاطب ظاهر می‌شود. طراح باید تا می‌تواند از دیگر حوزه‌ها مانند فیلم‌سازی، معماری، طراحی صنعتی، طراحی وب و ... اطلاعات مفیدی را درباره مسئله طراحی و انتقال تجربه مطالعه نماید.



درون‌نگری، یک مسئله مهم فلسفی!

یکی از روش‌های مهمی که برای درک تجربه می‌توان از آن استفاده کنیم، ابزار درون‌نگری است. درون‌نگری به این معنا است که فرد با تکیه بر ادراکات و احساسات خویش، تجربه خود از یک اثر را درک می‌کند. این تجربه هرچند با تجربه دیگران متفاوت است، اما می‌تواند در تحلیل تجربه کاربری یک اثر از اهمیت بالایی برخوردار باشد. با این اوصاف در استفاده از درون‌نگری باید به دو خطر عمده توجه کرد:

1- خطر اول: درون نگری می‌تواند شما را به سمت نتیجه‌گیری غلط در واقعیت سوق دهد. این مسئله به خصوص در مباحث علمی حائز اهمیت است، چرا که ممکن است چیزی از نظر احساسی شما درست باشد ولی در واقعیت آن چیز حقیقت نداشته باشد. از این رو درون نگری ابزار مناسبی برای نتیجه‌گیری نیست. به طور مثال زمانی ارسطو بر اساس درون نگری خود نتیجه‌گیری کرده بود که مرکز آگاهی انسان قلب او است و امروز می‌بینیم که این موضوعی نادرست است. باید این مهم را در نظر بگیرید که وقتی با قلب و ذهن انسان سر و کار دارید و سعی در فهم تجربه و احساسات دارید، آنگاه درون نگری ابزاری بسیار قدرتمند و قابل اعتماد است. به عنوان یک طراح بازی، ما بیشتر به این موضع علاقه‌مند هستیم که چیزها چگونه احساس می‌شوند و کمتر در پی این موضوع هستیم که چه چیزی واقعاً درست است. از این رو درون نگری می‌تواند برای طراح بازی ابزاری مفید باشد و این خطر از اهمیت چندانی در این کار برخوردار نیست.

2- خطر دوم: مسئله مهمی که باید به آن توجه کرد این است که آنچه برای شما درست است ممکن است برای دیگران صحیح نباشد. به عنوان یک طراح بازی نمی‌توانید بگویید که چون از بازی خودتان لذت بردید پس دیگران هم از آن لذت خواهند برد. تجربه دیگران ممکن است بسیار متفاوت‌تر از آن چیزی باشد که شما درک کرده‌اید. برای غلبه بر این مشکل شما باید خود را مانند یک مردم‌شناس فرهنگی در جایگاه دیگران قرار دهید و بازی را قضاوت کنید. باید بتوانید پیش‌بینی کنید که مخاطبان شما چه تجربه‌ای را به دست آورده و از چه چیزی لذت نبرده‌اند. این مهم با تمرین و کسب مهارت به دست خواهد آمد.

برای اینکه درون نگری مفید باشد، باید بتوانید احساسات خود را تشریح کنید. فرض کنید دوست شما دیروز غذایی خورده که بیان می‌کند که آن غذا بد بوده است؛ اما نمی‌تواند برای این نظر و احساس خود دلیل و چرایی بیاورد و اینجا است که مفهوم بدی به شکلی واضح مشخص نمی‌شود. شما به عنوان یک طراح بازی باید بتوانید تمام تجربیات و احساسات خود از بازی را با ذکر چرایی آن بیان کنید. چرا از بازی لذت برده‌اید و چرا از مثلاً یک بخش آن لذت نبرده‌اید. برای این کار می‌توانید در هنگام طراحی بازی سؤالات زیر را مطرح کنید:

- می‌خواهم بازیکنان پس از تجربه بازی چه حس و هیجانی داشته باشند؟ چرا؟

- بازیکنان (من جمله خود من) در هنگام بازی چه حس و هیجانی را تجربه می‌کنند؟ چرا؟

- چگونه بین فاصله تجربه‌ای که می‌خواهم و تجربه‌ای که به دست آمده پل بزنم؟

مسئله دیگری که وجود دارد، برای درون نگری باید بر اصل عدم قطعیت هایزنبرگ غلبه کنید. بر اساس این اصل مشاهده یک تجربه بدون ایجاد اختلال در آن ممکن نیست. برای غلبه بر این مشکل و به حداقل رساندن این اختلال باید چند تمرین ساده را انجام دهید. اول اینکه خاطرات خود را آنالیز کنید. تحلیل یک تجربه وقتی در حال رخ دادن است بدون اینکه آن را مختل کنید کاری دشوار و عملاً غیرممکن است. مثلاً در حین انجام یک بازی و تجربه لذت‌بخش آن نمی‌توانید آن را تحلیل کرده و به نتیجه برسید بدون آنکه خللی در آن تجربه لذت‌بخش ایجاد شود. برای رفع این مشکل بهتر از بعد از اتمام آن تجربه، خاطرات خود را مرور کرده و با تحلیل خاطرات به هدف خود برسید. دوم اینکه همیشه از دو مسیر استفاده کنید. ابتدا تنها خود تجربه را تحلیل نمایید و سپس به تحلیل هر آنچه در ذهنتان وجود دارد بپردازید. سوم نگاه اجمالی و سریع به اثر است. طرح سؤالات مکرر در ذهنتان باعث ایجاد اختلال در تجربه خواهد شد. با نگاه اجمالی شما می‌توانید سؤالات کوتاه در ذهن خود در هنگام کسب تجربه ایجاد کنید، بدون آنکه فرآیند جاری را مختل نمایید. در نهایت اینکه شما دارای دو ذهن هستید؛ ذهنی که مشغول تجربه است و ذهنی که در حال مشاهده دیگری است. از این ذهن مشاهده‌گر ساکت خود استفاده کنید و تجربیات خود را در زمان‌های مختلفی مانند مشاهده تلویزیون یا کار مشاهده کنید.

در آخر باید این نکته را متذکر شویم که به عنوان یک طراح باید تجربیات ضروری را مد نظر داشته باشید. اینکه بازیکنان از میان تجربه‌های مختلف واقعاً به کدام تمایل دارند. مثلاً در یک بازی اکشن که در محیطی سرد و زمستانی است آیا انتقال تجربه سرمای محیط اهمیت دارد یا انتقال تجربه تیراندازی و اکشن و جنگ؟ برای این موضوع باید به جای تفکر در مورد بازی به تفکر در مورد تجربه کاربران پرداخته و به سه سؤال زیر دقت کنید:

- من چه تجربه‌ای را مد نظر دارم تا کاربر آن را درک کند؟

- چه چیزی برای آن تجربه ضروری است؟

• بازی من چطور می‌تواند آن ضروریان را دریافت و ضبط کند؟

نمونه موفق توجه به تجربیات ضروری را می‌توان در بازی بیس‌بال Wii مشاهده کرد. در این عنوان سازندگان تمرکز خود را بر روی تجربه ضربه زدن به توپ از طریق ویموت کنسول Wii گذاشته و تمام تلاش خود را کردند که تجربه‌ای بی‌نقص را فراهم آورند. هرچند آن‌ها فرصت کافی برای پرداختن به شبیه‌سازی دیگر بخش‌ها نداشتن اما از آنجایی که دیگر قسمت‌ها ضروری نبوده و ضربه زدن به توپ در یک بازی بیس‌بال بسیار حیاتی است، ساخته آن‌ها تبدیل به اثری موفق در این زمینه شده است.