

بررسی اپلیکیشن LinkedIn

ستایش همتیار

مرحله اول: ایجاد یک تجربه کاربری

عنوان تجربه کاربری: "یافتن یک مخاطب در نسخه موبایل لینکدین و Connect شدن با او در صفحه پروفایل"

Problem Statement:

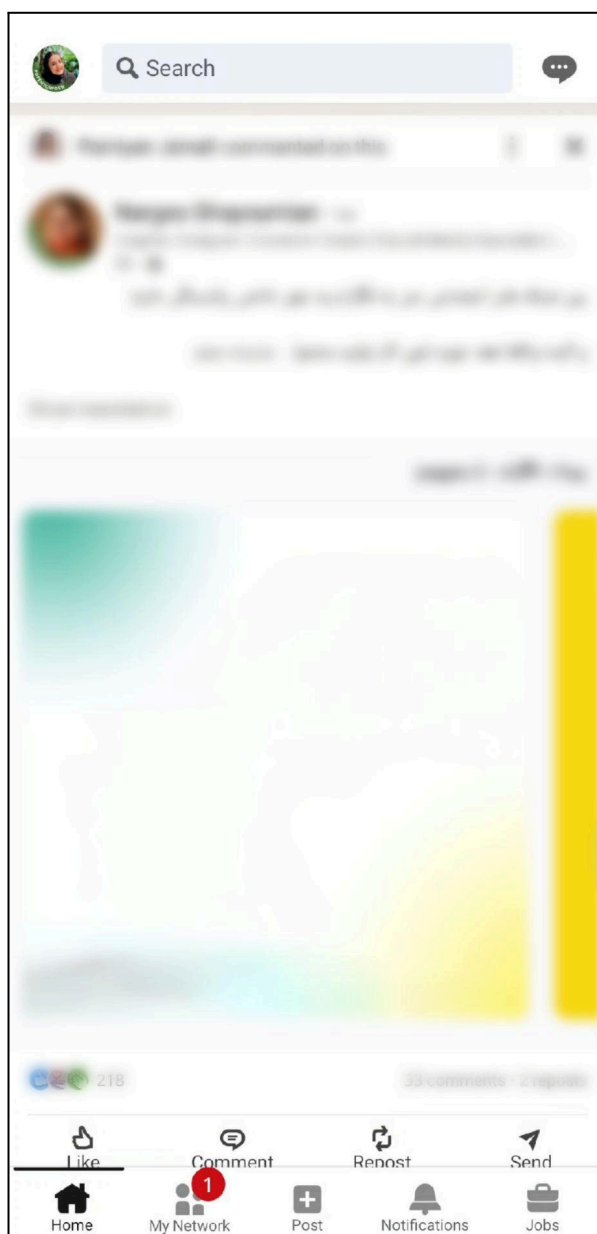
Sarah Is a **Newly graduated student**

Who Needs connect with new people on LinkedIn

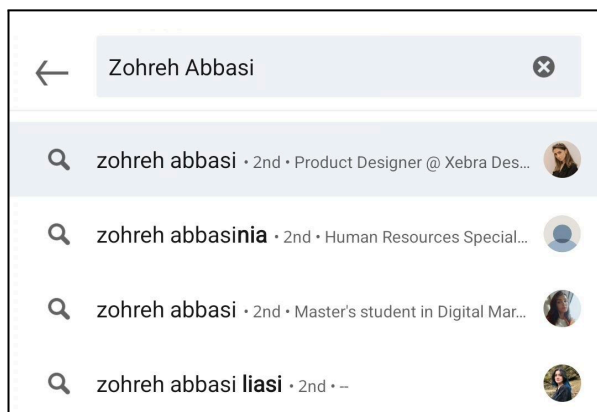
Because she wants to extend her network and join new communities

۱- کاربر وارد حساب کاربری خود در اپلیکیشن می‌شود.

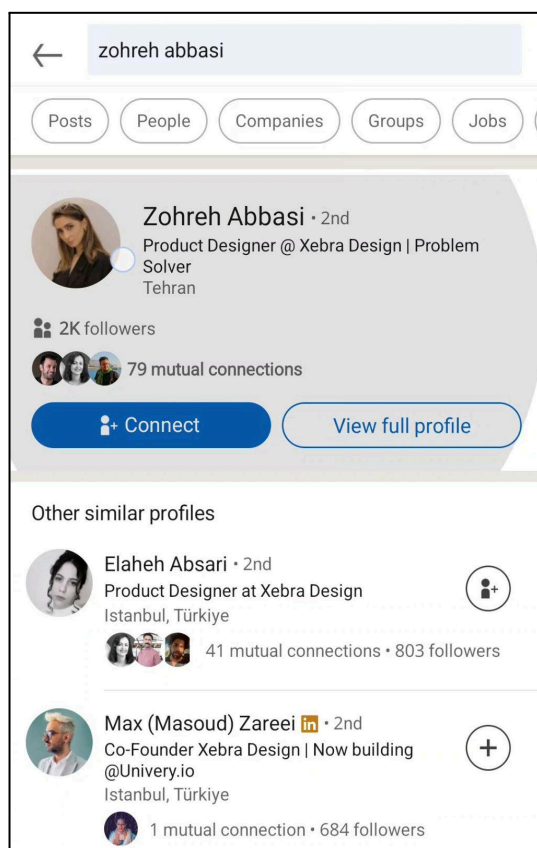
۲- کاربر روی **Search Bar** ضربه می‌زند و آن را انتخاب می‌کند. (نکته‌ی مثبت قابل توجه در اپ موبایل این است که دسترسی به سرچ‌بار در تمامی صفحات امکان‌پذیر است. و نیاز به انتخاب آیکن خاصی در Navigation Bar برای مشاهده و انتخاب Search Bar نیست.)



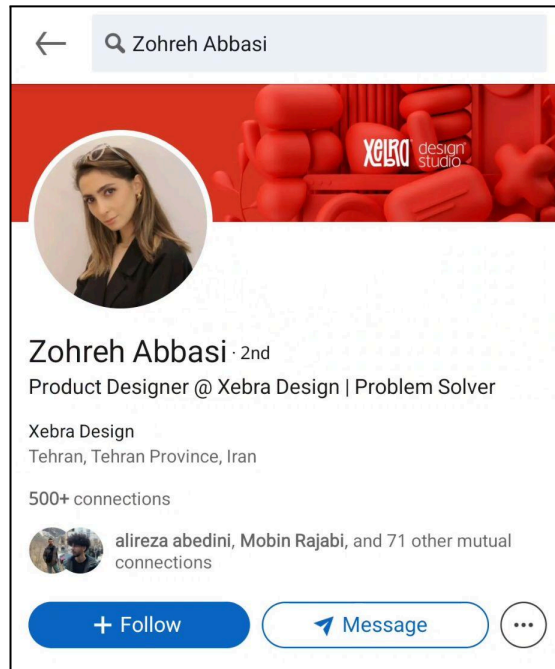
۳- نام کاربر را در Search Bar تایپ می‌کند و پس از مشاهده لیست کاربران، کاربر مورد نظر را انتخاب می‌کند.



۴- با انجام مرحله قبل، کاربر انتظار دارد ورود به پروفایل، صورت بگیرد اما با صفحه زیر روبرو می‌شود که شامل حساب کاربر، فعالیت‌های کاربر و پروفایل‌های مشابه است.



۵- لذا برای بار دوم روی پروفایل کاربر ضربه می‌زنند و در نهایت با موفقیت وارد صفحه کاربر می‌شود.



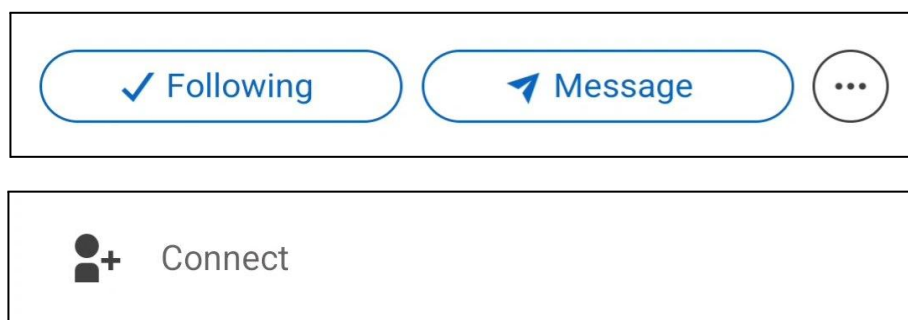
۶- از آنجا که هدف، **Connect** شدن با کاربر مورد نظر می‌باشد، دنبال این دکمه در پروفایل می‌گردد اما با دکمه **Follow** مواجه می‌شود. برای یک کاربر تازه وارد چند سوال پیش می‌آید:

- آیا **Follow** همان **Connect** است؟
- این دو چه تفاوتی با هم دارند؟
- آیا با انجام یکی از آنها دیگری نیز به صورت خودکار انجام می‌گیرد؟
- دکمه **Connect** چرا در دسترس و در معرض دید قرار ندارد؟

برای رسیدن به پاسخ نهایی به دنبال پاسخ سوالات بالا، نیاز به تست سوالات می‌باشد:

۶-۱- ارتباط **Follow** و **Connect**:

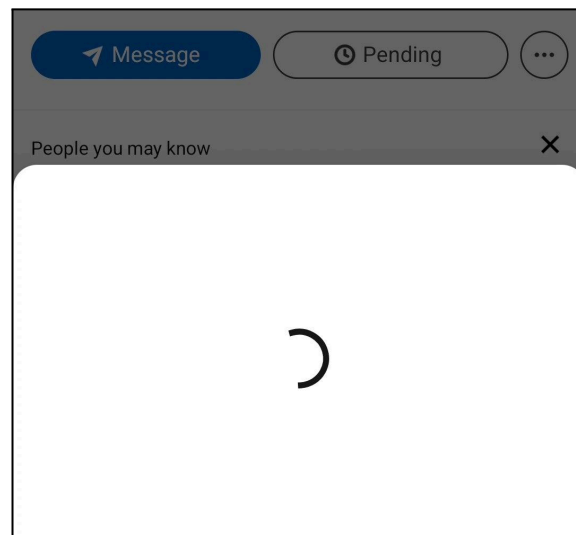
با کلیک کردن بر دکمه **Follow** تغییری در گزینه **Connect** صورت نمی‌گیرد که یعنی ارتباط هنوز ایجاد نشده است.



اما عکس این قضیه، اتفاق می‌افتد. یعنی با انتخاب گزینه **Connect**، به صورت خودکار **Follow** نیز صورت می‌گیرد.

۶-۲- پس می‌توان این‌طور تعبیر کرد که **Follow** یک عمل یک طرفه از جانب فرد دنبال‌کننده است اما **Connect** نیاز به پذیرفتن درخواست طرف مقابل دارد و عملی دوطرفه می‌باشد.

۷- در مرحله بعد کاربر با انتخاب گزینه **Message** قصد ارسال پیام به کاربر مورد نظر را دارد اما با صفحه زیر روبه رو می‌شود.



علت لود نشدن این بخش برای کاربر **نامشخص** است. برای یک کاربر تازه وارد چند سوال پیش می‌آید:

- آیا مشکلی در اتصال به اینترنت وجود دارد؟
- آیا نمی‌توان تا زمانی که **Connect** روی حالت **Pending** قرار دارد به کاربر مخاطب پیام داد؟
- اگر اینطور باشد چرا دکمه **Message** جز گزینه های فعال است و **می‌توان** آن را انتخاب کرد؟

مرحله دوم: تحلیل و بهبود تجربه کاربری

شامل: بهبود در سطح UI، UX و افزودن ویژگی جدید

۱- مشکلات مربوط به مرحله ۴ تجربه کاربری:

پس از مشاهده لیست کاربران، با انتخاب پروفایل مخاطب مورد نظر، برخلاف انتظار، ورود به پروفایل صورت نمی‌گیرد و این مسئله کاربر ما را یک قدم از رسیدن به هدف دور می‌کند.

۱-۱- ارائه راه‌حل برای مرحله ۴ (Problem Solving):

- پس از اینکه کاربر، پروفایل مخاطب مورد جستجو را از لیست کاربران انتخاب کرد، مرحله ۴ Skip شود و مستقیم به صفحه پروفایل کاربر (مرحله ۵) هدایت شود.

- راه حل اصلی در نظر گرفته شده برای مشکل مرحله ۴ در مرحله قبل ذکر شد اما اگر بخواهیم راهی دیگر ارائه دهیم که بدون حذف مرحله ۴ باشد، می‌توانیم فقط در صورت این صفحه را نمایش دهیم که کاربر گزینه See All Results را انتخاب کند و یا روی آیکون سرچ کیبورد گوشی ضربه بزند.

در هر صورت با انتخاب مخاطب مورد نظر از لیست کاربر مستقیماً به صفحه پروفایل او هدایت خواهد شد.

(به علت ارائه راه حل برای مرحله ۶ و ۷ به کمک **Wireframe**، ابتدا مشکلات هردو مرحله بررسی می شوند و سپس راه حل آن ها به صورت **همزمان** بیان می شود)

۲- مشکلات مربوط به مرحله ۶ تجربه کاربری:

۱. مشخص نبودن تفاوت کاربرد **Connect** و **Follow**
۲. مشخص نبودن ارتباط دو دکمه **Follow** و **Connect** با یکدیگر
۳. نبود دکمه **Connect** در **صفحه پروفایل** مخاطب به عنوان یکی از مهمترین گزینه های این نرم افزار که از قضا جز بزرگترین اهداف LinkedIn نیز می باشد.

۳- مشکلات مربوط به مرحله ۷ تجربه کاربری:

۱. مشخص نبودن **توانایی** یا **عدم توانایی** کاربر برای پیام دادن به مخاطب مورد نظر تا قبل از **Connect** شدن با او
۲. فعال بودن دکمه **Message** با وجود **عدم توانایی** کاربر برای پیام دادن قبل از **Connect** شدن با مخاطب

ارائه راه حل برای مراحل ۶ و ۷ (Problem Solving):

